RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2001-2002

LE QUÉBEC D'UNE RIVE À L'AUTRE

Société des traversiers Québec

103-02530/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001-2002

Société des traversiers Québec

Cette publication a été rédigée par
la Société des traversiers du Québec

Siège social :
Société des traversiers du Québec
109, rue Dalhousie
Québec (Québec) G1K 9A1
Téléphone : (418) 643-2019
Télécopieur : (418) 643-7308
Courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca
Site Web : http//www.traversiers.gouv.qc.ca

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 2002
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-39870-X
© Gouvernement du Québec

Madame Louise Harel

Présidente de l'Assemblée nationale

Hôtel du Parlement

Québec

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du plan stratégique de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre délégué aux Transports
et à la Politique maritime,

Jacques Baril
Québec, juin 2002

Monsieur Jacques Baril
Ministre délégué aux Transports
et à la Politique maritime
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de l'article 19 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) et de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

Jean-Yves Gagnon
Québec, juin 2002

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du président 9

Message du président 10

Partie I – La Société des traversiers du Québec 13

1. Présentation générale 13
   1.1 Mission, valeurs et orientations 13
   1.2 Conseil d'administration 13
   1.3 Direction 14
   1.4 Organigramme au 31 mars 2002 15
   1.5 Le réseau 16

2. Résultats 17
   2.1 Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers 17
   2.2 Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises 24
   2.3 Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services 26
   2.4 Gestion des plaintes 31

3. Faits saillants 32
   3.1 Ressources humaines 32
   3.2 Exploitation 33
   3.3 Communication et service à la clientèle 36
   3.4 Administration et finances 38

4. Application de certaines politiques gouvernementales 43
   4.1 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration 43
   4.2 Code de déontologie des membres du conseil d'administration 43
   4.3 Déclaration de services aux citoyens 43

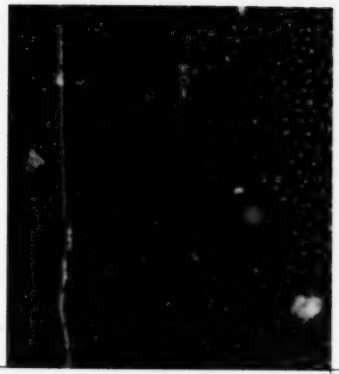
Partie II - Revue statistique 45

- Section I — Passagers transportés 45
- Section II — Bicyclettes transportées 45
- Section III — Véhicules transportés convertis en unités équivalentes automobiles (UEA) 46
- Section IV — Les traversées en 2001-2002 50

Partie III – États financiers 51

Rapport de la direction 51
Rapport du vérificateur 52
Résultats et déficit de l'exercice terminé le 31 mars 2002 53
Bilan au 31 mars 2002 54
Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2002 55
Notes complémentaires 31 mars 2002 56

Annexe I : Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration 66
Annexe II : Déclaration de services aux citoyens 69



DÉCLARATION DU PRÉSIDENT

L'information contenue dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec 2001-2002 relève de ma responsabilité. En vertu de la nouvelle Loi sur l'administration publique, cette responsabilité porte sur l'exactitude de l'information qui est présentée dans ce document et sur la fiabilité des contrôles qui s'y rapportent.

À ma connaissance, ce rapport décrit de manière appropriée, la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société. Il fait état des objectifs, des indicateurs de gestion et des cibles visées, et il présente fidèlement les résultats obtenus pour l'année financière terminée au 31 mars 2002.

Le président-directeur général,

JEAN-YVES GAGNON

Le rapport annuel de gestion 2001-2002 constitue une pièce majeure du processus de reddition de comptes prévu dans la nouvelle Loi sur l'administration publique. Il a été conçu de façon à faire ressortir clairement les orientations et objectifs mesurables que s'était fixés la Société des traversiers du Québec dans son *Plan stratégique 2001-2004* et dans sa *Déclaration de services aux citoyens.*

Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle a une fois de plus confirmé les efforts que la Société déploie pour répondre aux besoins exprimés par ses usagers. La cible de 8,0 sur 10 fixée pour l'exercice a été atteinte dans chacune des traverses et pour chacune des catégories sondées, soit la satisfaction générale, le personnel, les services de traversiers, les gares et les navires. L'excellent travail des employés de la Société a été reconnu par la note la plus élevée du sondage, à savoir 9,2. Cependant, la cible pour 2003 est de 8,5 et la STQ devra faire preuve d'ingéniosité pour l'atteindre. En effet, la barre est haute compte tenu des ressources et des navires disponibles.

Les onze traversiers de la Société ont réalisé 101 964 traversées, soit 2140 traversées de plus que l'exercice précédent, avec un taux de réussite de 99 % des traversées prévues. Le nombre de passagers transportés atteint 5 444 838, soit 2670 passagers de plus, et celui des véhicules, 2 539 582 en unités équivalentes automobiles (UEA), soit 42 545 de plus. La clientèle des passagers à vélo prend de plus en plus d'importance à certaines traverses. Elle atteint même cette année un nombre record de 109 256 cyclistes dans les traverses où cette statistique est compilée.

En janvier 2002, la Société a reçu son certificat accréditation au code ISM, (International Safety Management) après avoir répondu aux exigences de base de ce système de gestion de la sécurité du secteur maritime. La démarche qui vise à accréditer chaque navire et chaque bureau de traverse individuellement se poursuivra dans le prochain exercice. La Société veut ainsi mieux contrôler la sécurité dans ses installations et prévenir les risques de pollution.

La forte demande en transport à la traverse de Tadoussac et un léger ralentissement de la demande à celle de Matane ont favorisé la décision d'utiliser le *N.M. Félix-Antoine-Savard* comme troisième navire à Tadoussac pour la période estivale, assurant ainsi un départ de chaque rive toutes les 13 minutes. De plus, la plage d'utilisation de deux traversiers a été rallongée durant la journée et le service de nuit a été offert toutes les 40 minutes au lieu de toutes les heures. À la traverse de Sorel, l'utilisation du deuxième navire a été prolongée de trois semaines à l'automne pour favoriser le transport des récoltes.

L'effectif total de la Société a augmenté de 3,9 % pour atteindre 401 employés en équivalents temps complet. L'ajout de préposés à l'embarquement à la traverse de Tadoussac et les responsabilités supplémentaires assumées par le service de génie à la suite du transfert des quais du gouvernement fédéral sont les principales causes de cette augmentation.

Quant aux finances, une hausse des dépenses de 4,2 % et une baisse des revenus de 0,9 % ont fait augmenter la perte avant participations gouvernementales de 5,9 %, soit 2 323 425 $. La hausse des dépenses est attribuable à la masse salariale et aux dépenses d'entretien et de réparation des quais. En ce qui a trait aux revenus, c'est la baisse d'achalandage à la traverse de Matane qui a nui aux résultats.

Cette année marquait le 30e anniversaire de la Société, créée le 4 juin 1971. Cet événement a été souligné auprès tant de nos clients que de nos employés. Dans chaque traverse, des fêtes ont permis de mettre en valeur l'excellent travail accompli au fil du temps par les employés des régions. En avril 2002, sous la présidence d'honneur de monsieur Jacques Baril, ministre délégué aux Transports et à la Politique maritime, la Société a organisé une Soirée du 30e qui a réuni 350 partenaires et fournisseurs de la Société. Les bénéfices de cet événement, qui ont atteint 25 000 $, ont été remis à la Fondation de l'Institut maritime du Québec.

Remise de la lithographie corporative aux présidents de la Société de 1971 à 2002 :

M. Patrice St-Amant, président par intérim de 1995 à 1998

M. Jacques Clermont, président de 1981 à 1986

M. Liguori Hinse, président de 1998 à 2000

M. Jean-Yves Gagnon, président de 1986 à1994 et actuel président depuis le 8 février 2002

M. Jacques Baril, ministre délégué aux Transports et à la Politique maritime

M. André D'Astous, président de 2000 à 2002

M. Clermont Gignac, président de 1994 à 1995

M. Denis Vandry, président de 1971 à 1974

Frédéric Lavoie

Le prochain exercice permettra de consolider les nouvelles méthodes de gestion. Le *Plan stratégique 2001-2004* sera révisé afin de tenir compte de l'état d'avancement des dossiers. De plus, un *Plan d'amélioration des services aux citoyens* sera préparé à partir des données disponibles sur la qualité des services offerts actuellement dans chacune des traverses de la Société et des attentes exprimées par les citoyens.

Comme vous le constaterez dans les pages qui suivent, au cours de l'exercice, de nombreux projets ont pris forme nécessitant l'apport de chaque employé de la STQ. Je tiens donc à remercier tous les employés pour leur bon travail, leur motivation, leur intérêt à participer aux enjeux qui concernent la Société des traversiers du Québec dans son ensemble ou chacune de ses traverses.

Le président-directeur général,

JEAN-YVES GAGNON

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 Mission, valeurs et orientations

La Société des traversiers du Québec (STQ) est une compagnie à fonds social constituée par une loi spéciale de l'Assemblée nationale, le 4 juin 1971. Son capital-actions fait partie du domaine public et il est détenu par le ministre des Finances. L'autorité tutélaire est exercée par le ministre des Transports.

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

Les valeurs véhiculées dans l'entreprise sont les suivantes :

- la qualité du service;
- le respect des personnes;
- l'esprit de créativité et le partenariat.

Les trois grandes orientations de la STQ sont :

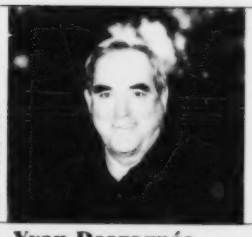
- des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers;
- une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises;
- une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services.

Créée à l'origine pour assurer la liaison entre les villes de Québec et de Lévis, la STQ s'est développée au cours des années et gère maintenant huit traverses dont trois avec la participation de l'entreprise privée.

1.2 Conseil d'administration

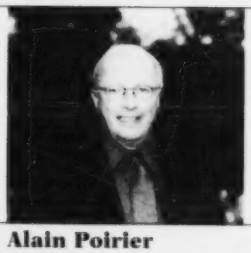
Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Au cours de l'exercice 2001-2002, le conseil d'administration a tenu cinq assemblées régulières et quatre assemblées spéciales. Dans sa volonté d'être présente dans les régions et d'établir des relations avec les partenaires du milieu, la STQ a tenu une de ces assemblées à Montmagny et une autre à l'île aux Coudres.



Jean Beaulieu

Yvan Desgagnés
Homme d'affaires
Saint-Irénée



Alain Poirier
Avocat
Centre communautaire-juridique
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie
Matane

Nicole L. Bergeron
Directrice générale
Fondation Hôtel-Dieu de Sorel
Sorel

Louise Levasseur
Directrice générale
Société nationale des Québécois de la Côte-Nord
Baie-Comeau

1.3 Direction

Le comité de direction s'est réuni toutes les deux semaines au cours du présent exercice financier.

M. Jean-Yves Gagnon,
président-directeur général

Le comité de direction :

Roch Théroux

M. Patrice St-Amant
Vice-président à l'exploitation

Roch Théroux

M. Jocelyn Fortier
Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire

Roch Théroux

Mme Danielle Paradis
Vice-présidente à l'administration et aux finances

Nathalie Laroche

M. Jacques Bernier
Directeur des ressources humaines

Directions de traverse :

M. Daniel Mathieu,
traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola

Nathalie Laroche

M. Jean Cantin,
traverse Québec-Lévis

Roch Théroux

M. Christyan Dufour,
traverse île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

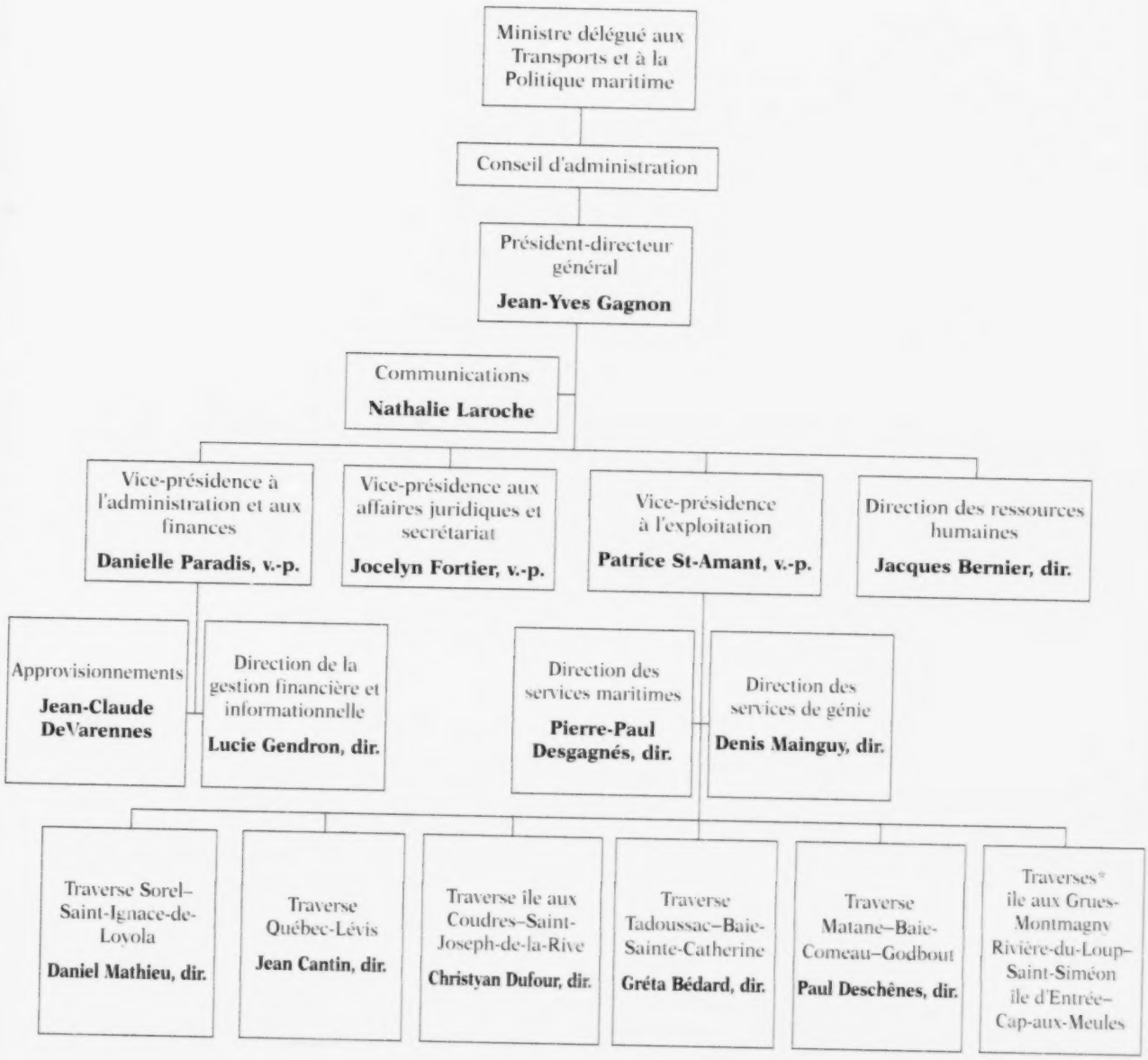
Larry Dallaire

Mme Gréta Bédard,
traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

Karine Hovington

M. Paul Deschênes,
traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout

1.4 Organigramme au 31 mars 2002



* Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

1.5 Le réseau

La Société des traversiers du Québec exploite huit traverses

		Distance (km)	Durée
1	Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	1,6	10 min
2	Québec-Lévis	1,0	10 min
3	Île aux Grues-Montmagny	7,8	30 min
4	Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	3,7	15 min
5	Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	25,6	65 min
6	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	1,6	10 min
7	• Matane–Baie-Comeau	62,1	2 h 20 min
7	• Matane-Godbout	55,3	2 h 15 min
8	Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	14,0	55 min

2. RÉSULTATS

Les résultats de la Société des traversiers du Québec pour 2001-2002 sont présentés en quatre sections :

- Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers;
- Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises;
- Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services;
- La gestion des plaintes.

Chaque section donne une description des résultats obtenus à l'égard des objectifs annoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* et des normes de service avancées dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

2.1 Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers

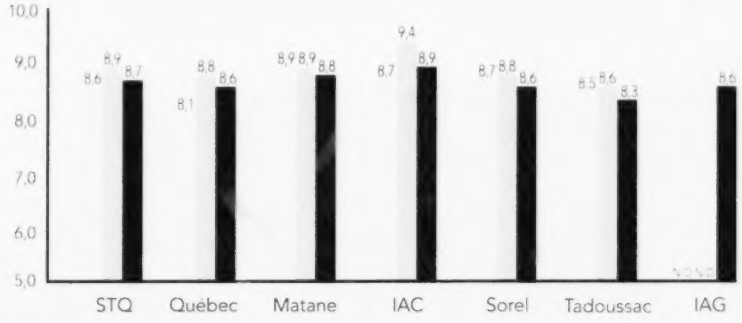
Provient de la *Déclaration de services aux citoyens* et du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	S'assurer que les services offerts répondent aux besoins des usagers
1er objectif	Atteindre et maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle de 8,5 et plus face aux services, aux gares, aux navires et au personnel, et ce, à chacune des traverses d'ici 2003
Indicateur	Niveau de satisfaction des usagers
Cible (2001-2002)	8,0
Résultat (2001-2002)	Atteint dans chaque catégorie et pour chacune des traverses

Depuis l'été 1999, la Société mesure annuellement le niveau de satisfaction de sa clientèle relativement aux cinq catégories suivantes :

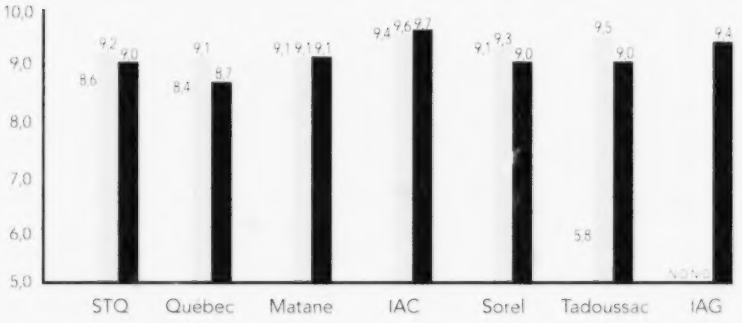
- les services de traversiers
- les gares
- les navires
- le personnel
- la satisfaction du client en général.

Pour chacune de ces catégories, les éléments mesurés sont décrits et un graphique présente les résultats de l'exercice 2001-2002 et ceux des deux exercices précédents.



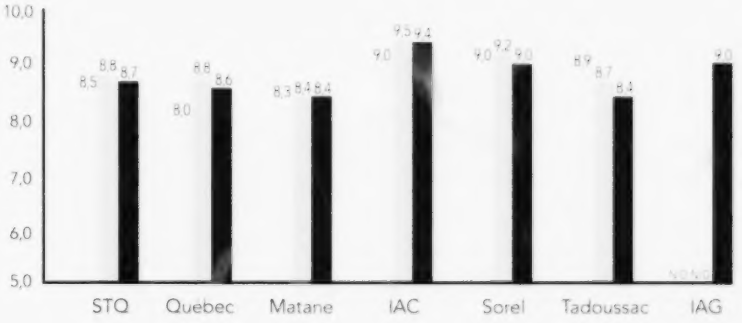
- Au regard des services de traversiers, les sondages portent sur la signalisation routière, l'information, la durée de l'attente, le contrôle sur les aires de stationnement, le respect des horaires et la fréquence des départs

1999 2000 2001



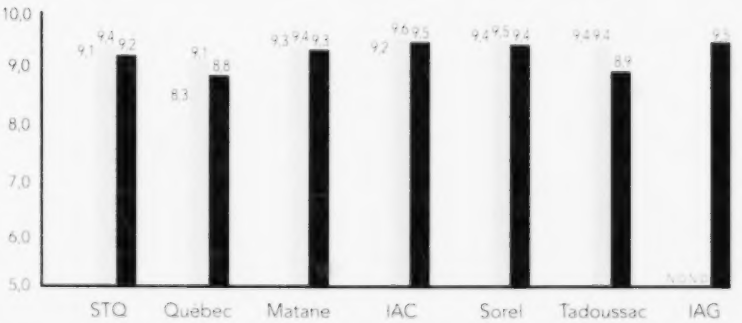
- Quant aux gares, les éléments mesurés sont les billeteries, la propreté et le fonctionnement des machines distributrices

1999 2000 2001



- Les questions relatives aux navires visent particulièrement le confort et la propreté

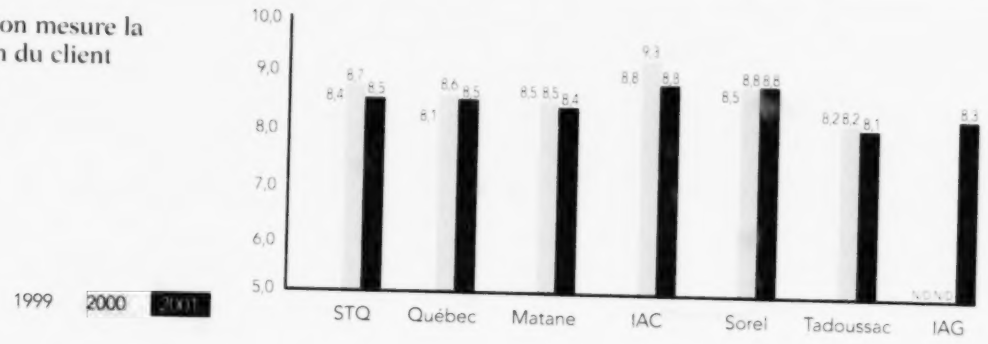
1999 2000 2001



- En ce qui concerne le personnel, les informations recueillies touchent l'accueil et la disponibilité

1999 2000 2001

- Une question mesure la satisfaction du client en général



Au 31 mars 2002, l'objectif cible de 8,0 est atteint dans chaque catégorie et pour chacune des traverses.

Un premier survol des résultats du sondage estival 2001 révèle que le niveau de satisfaction des usagers est sensiblement le même qu'en 2000, des écarts inférieurs à un demi-point n'étant pas jugés significatifs d'un changement.

La première question posée dans ce sondage est primordiale. Elle s'énonce ainsi : " Dites-nous quel est votre degré de satisfaction générale face aux services rendus par cette traverse. " Les réponses représentent donc, pour chaque traverse, une évaluation globale de la satisfaction de nos clients.

Après avoir analysé les résultats actuels, et en tenant compte du contexte socio-politique ainsi que des ressources financières disponibles, la Société devra faire des efforts afin d'atteindre la cible de 8,5 au 31 mars 2003. Au cours de la prochaine année, c'est aux traverses de Matane, de Tadoussac et de l'île aux Grues que la Société aura à faire plus d'efforts pour les raisons suivantes :

- À la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, les services à bord du traversier (salle pour enfants, téléphone à bord, cafétéria, siège) laissent nos clients insatisfaits.
- À la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, la fréquence des départs et la durée de la file d'attente restent la cause d'une grande insatisfaction de nos clients réguliers, et ce, malgré que le *N.M. Félix-Antoine-Savard* soit venu prêter main-forte aux deux navires réguliers de cette traverse, du 17 juillet au 3 septembre 2001. La lecture des résultats 2001 doit se faire, selon toute vraisemblance, en tenant compte du contexte politique particulier où les clients réclament un pont.
- À la traverse île aux Grues-Montmagny, la Société a mené pour une première année le sondage sur la satisfaction de la clientèle. Le niveau de satisfaction global de 8,3 dépend principalement de la faible fréquence des départs et de la durée de la file d'attente. Il faut considérer qu'un répondant sur cinq souhaiterait avoir un quai en eau profonde sur la rive sud afin d'améliorer la fréquence des départs qui est limitée aux périodes de marées hautes.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

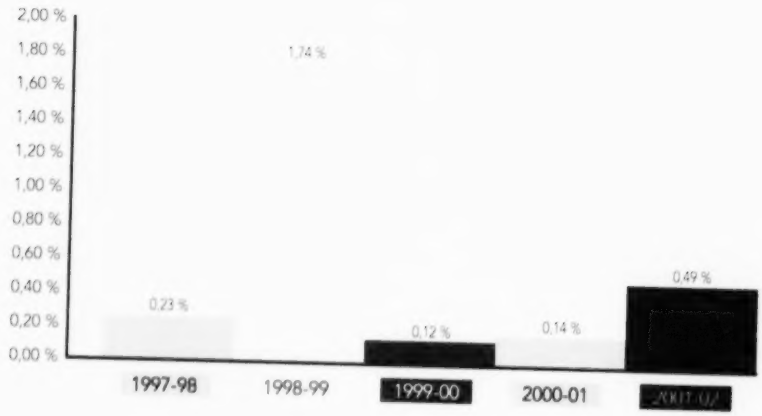
Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	S'assurer que les services offerts répondent aux besoins des usagers
2e objectif	Revoir et optimiser, d'ici 2004, les principaux systèmes et outils d'interface entre la Société et ses clients tels le service téléphonique de renseignements, les billetteries, le site Internet, etc.
Indicateur	Mise en service des nouveaux systèmes
Cible (2001-2002)	• Service téléphonique de renseignements • Site Internet
Résultat (2001-2002)	Projets reportés

Le service téléphonique de renseignements n'a pas subi de changement majeur. Différentes options sont restées en suspens. L'idée d'avoir une ligne centrale sans frais pour les renseignements a été rejetée en raison des coûts et surtout parce que les demandes des clients à cet effet sont inexistantes. Par ailleurs, un soin particulier a été porté à bien identifier chacun de nos services de traversiers dans tous les bottins téléphoniques du Québec. Dans les bottins des régions qui voisinent nos traverses, nous sommes présents dans les pages blanches, les pages jaunes et les pages bleues du gouvernement du Québec sous les mots-clés transports et traversiers. Dans les régions éloignées de nos services de traversiers, nous sommes présents dans les pages bleues (sous transports et sous traversiers), grâce à une entente avec Communication-Québec qui renseigne gratuitement les citoyens sur nos services.

Le site Internet de la Société n'a pas été refait en raison de contraintes budgétaires, des dépenses imprévues mais nécessaires ayant restreint le budget des communications. Le site sera transformé selon le programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec pendant le prochain exercice.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires
1er objectif	Maintenir à moins de 0,5 % le pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosité des équipements
Indicateur	• Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosités des équipements • Nombre d'annulations de traversées selon les causes
Cible (2001-2002)	moins de 0,5 %
Résultat (2001-2002)	0,49 %



• Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosités des équipements

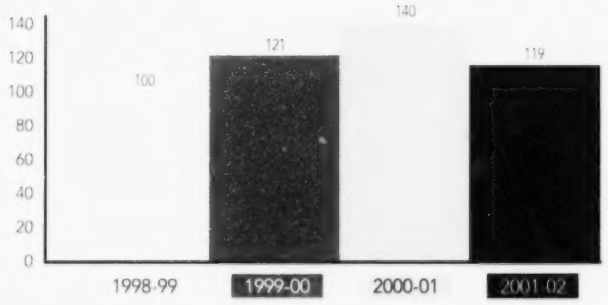
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Débarcadères	50	21	8	36	191
Navires	154	1603	110	100	306
Climat	318	259	532	521	318
Grève	581	0	0	0	32
Autres	122	119	135	572	186
Total	1225	2002	785	1229	1033

• Nombre d'annulations de traversées selon les causes

Parmi les 306 traversées annulées pour cause de bris de navire, 302 sont imputables à un bris d'un navire de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine. Cependant, le service s'est poursuivi puisque le deuxième navire était en service. Le service à deux navires a été rapidement rétabli conformément au plan de relève.

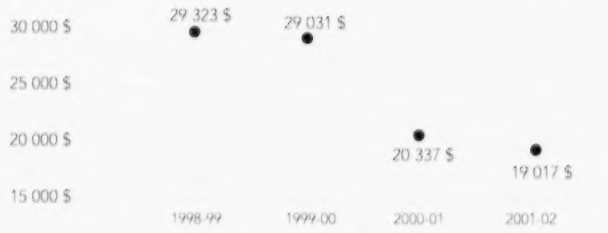
Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires
2e objectif	D'ici 2004, diminuer de 50 % le nombre d'incidents survenus en 2001
Indicateur	• Nombre d'incidents dans les traverses • Coût des réclamations
Cible (2001-2004)	Diminuer le nombre d'incidents de 50 %
Résultat (2001-2002)	Diminution de 15 % du nombre d'incidents



- Nombre d'incidents dans les traverses

  On note une diminution de 15 % en 2001-2002. Chaque incident est analysé, les causes sont établies et des mesures sont prises pour éviter une répétition de l'incident. C'est une préoccupation de la STQ de faire baisser le nombre d'incidents



- Coût des réclamations

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires
3e objectif	Obtenir une accréditation SGS (Système de gestion de la sécurité) pour tous les navires de la flotte d'ici 2002
Indicateur	Certificat d'accréditation de chacun des navires
Cible (2001-2002)	Accréditation de tous les navires
Résultat (2001-2002)	Cinq navires accrédités SGS

Entre le 15 octobre et le 7 novembre 2001, le siège social, les bureaux des traverses de Tadoussac, de Matane et de Sorel ont satisfait aux exigences des audits externes. C'est ce qui a permis à la Société d'obtenir son certificat d'accréditation **SGS**, soit l'équivalent de la norme internationale **ISM** (International Safety Management). Ce système couvre tous les processus de contrôle de la sécurité et de la prévention des risques de pollution à bord des navires et aux gares qu'elle exploite.

En novembre et décembre, cinq navires ont obtenu leur accréditation officielle, soit les *N.M. Armand-Imbeau, N.M. Jos-Deschênes, N.M. Catherine-Legardeur, N.M. Lucien-L.* et *N.M. Camille-Marcoux.*

Les bureaux des traverses de l'île aux Coudres et de Québec de même que les six navires restants, soit les *N.M. Alphonse-Desjardins, N.M. Lomer-Gouin, N.M. Joseph-Savard, N.M. Radisson, N.M. Félix-Antoine-Savard* et *N.M. Grue-des-Îles,* seront accrédités au cours du prochain exercice. Bien qu'une bonne partie du travail de base soit complétée, il a été décidé de ne pas soumettre ces dernières unités à l'examen final pour l'obtention de l'accréditation en 2002. Il faut améliorer la préparation des équipages à ce nouveau processus de gestion de la sécurité avant de les soumettre à l'examen final pour l'obtention de l'accréditation.

Remise de l'accréditation SGS le 22 janvier 2002 :

Capitaine François Gauthier, coordonnateur gestion de la sécurité, M. André D'Astous, président-directeur général à cette date, M. Laval Ho-Wo-Cheong, accréditeur officiel de la Lloyd's et M. Patrice St-Amant, vice-président à l'exploitation

Nathalie Laroche

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires
4e objectif	Rendre conformes aux normes CSA toutes les rampes d'embarquement d'ici 2002
Indicateur	Certificat de conformité de chacune des rampes d'embarquement
Cible (2001-2002)	13 rampes
Résultat (2001-2002)	Aucune rampe

L'implantation de la norme CSA (Canadian Standard Association) se poursuit. Les volets inspection et entretien sont en rodage à toutes les traverses. Le volet opération est à l'étape d'adaptation aux traverses de Matane, de Tadoussac, de Sorel et de Rivière-du-Loup, et il le sera également aux autres traverses au cours du prochain exercice.

Des audits devraient être tenus pendant l'année 2003 afin d'obtenir les certificats de conformité pour toutes les rampes. La surcharge de travail occasionnée par le transfert des quais fédéraux et le manque de ressources humaines n'ont pas permis une implantation plus rapide.

2.2 Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Améliorer les services de traversiers existants
1er objectif	Proposer d'ici 2002 un plan de modernisation de la flotte et des infrastructures terrestres
Indicateur	Dépôt des plans de modernisation

Un plan de modernisation de la flotte a été déposé au ministre des Transports pour répondre aux besoins de la STQ jusqu'en 2012. Cette modernisation comporte la modification en 2002-2003 des navires *N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin* affectés à la traverse Québec-Lévis. La timonerie et les espaces réservés à la clientèle seront refaits de même que le système de génération électrique. Le coût est évalué à plus de 10 millions de dollars.

Un plan quinquennal pour les infrastructures terrestres a été présenté au ministre des Transports. Ce plan ne tient pas compte des dépenses aux quais cédés par le gouvernement fédéral, puisque ces dépenses sont couvertes par des sommes reçues au moment de la cession.

Durant l'année 2002-2003, des aménagements importants au terminal de Godbout seront effectués. Il s'agit de la construction d'une gare et du réaménagement de l'aire d'attente.

Le siège social de la Société sera vendu et la construction d'un nouvel édifice est prévue en 2003.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Améliorer les services de traversiers existants
2e objectif	Proposer d'ici 2002, de concert avec les intervenants impliqués, une meilleure intégration et intermodalité des services de transports en commun dans les régions de Québec et de Lévis
Indicateur	Dépôt d'un rapport

En raison des fusions municipales, ce dossier n'étant pas prioritaire pour les élus municipaux, aucun rapport n'a été rédigé. Le ministère des Transports du Québec (MTQ), le Réseau de transport de la Capitale, Transud et la Société des traversiers du Québec demeurent en contact pour maintenir ce dossier actif.

Plusieurs points restent à l'étude, entre autres : l'amélioration de l'accès au secteur de la traverse à Lévis, l'aménagement d'un parc de stationnement incitatif, l'acquisition de la gare de Lévis, les horaires adaptés aux correspondances entre les différents moyens de transport, l'intégration tarifaire, etc.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Améliorer les services de traversiers existants
3e objectif	Être à l'écoute des besoins des communautés en tenant au minimum deux rencontres par année des comités consultatifs régionaux
Indicateur	Tenue de deux réunions par année des comités consultatifs régionaux
Cible (2001-2002)	Deux
Résultat (2001-2002)	Atteint

Depuis l'exercice 1998-1999, la STQ, en collaboration avec les divers représentants socio-économiques des régions, a mis sur pied des comités consultatifs régionaux aux traverses qu'elle exploite. Le dernier-né de ces comités consultatifs régionaux a été formé à l'automne 2001 pour le bénéfice de la traverse île aux Grues-Montmagny.

Conformément à son objectif, la STQ a tenu une réunion de ses comités consultatifs régionaux à l'automne et une au printemps, ce qui permet aux participants d'échanger avec les représentants de la STQ sur la qualité du service, les horaires, les modifications tarifaires, les modifications de service et tout autre sujet d'intérêt régional qui concerne la STQ. Les comités consultatifs régionaux permettent à la Société de mieux cibler les besoins de ses usagers et d'acquérir une meilleure connaissance des milieux qu'elle dessert et des attentes de ses partenaires. Les comités consultatifs régionaux permettent également aux partenaires de la STQ de mieux connaître et comprendre ses politiques et ses objectifs. Ils constituent un forum privilégié pour la STQ et les divers représentants socio-économiques des régions.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Revoir l'offre de service en fonction de l'évolution des besoins
1er objectif	Proposer d'ici 2002, de concert avec le MTQ, des solutions concrètes d'amélioration de la fluidité de la circulation sur la route 138 par le biais d'un lien intermodal incluant le maritime
Indicateur	Dépôt d'un rapport

Le projet d'implantation d'une usine de fabrication de panneaux à particules par Louisiana Pacific dans la région des Escoumins a amené le ministère des Transports du Québec (MTQ) à se préoccuper de l'éventuelle augmentation du flot de véhicules sur la route 138. En effet, cette usine exigerait le transport par camions des matériaux de base de même que des produits finis. Il en résulterait donc une forte augmentation de l'achalandage des véhicules lourds sur cette route.

À cet effet, le Centre de formation et de recherche en transport maritime et intermodal (CFoRT) et le Groupe Roche ltée ont été mandatés pour préparer un rapport auquel le MTQ et la Société ont participé activement. Ce rapport, *Étude d'un lien maritime intégré à des services de transport porte-à-porte dédié au trafic lourd de la Côte-Nord du Québec*, a été déposé à la fin de mars 2001.

Le projet de l'entreprise Louisiana Pacific ayant été reporté à plus tard, aucune suite n'a été donnée à cette étude.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Revoir l'offre de service en fonction de l'évolution des besoins
2e objectif	Proposer d'ici 2002 une stratégie globale de réorganisation des services de traversiers du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie et de la Côte-Nord
Indicateur	Dépôt d'un rapport

Deux études ont fait l'objet d'une réorganisation des services de traversiers du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie et de la Côte-Nord : une étude préparée par la STQ et une étude complémentaire préparée par le Centre de formation et de recherche en transport maritime et intermodal (CFoRT).

- *Plan d'amélioration des services de traversiers dans l'Est du Québec*

  Cette étude porte sur l'amélioration des services pour répondre à l'essor économique et social des régions dans un contexte de gestion optimale des dépenses publiques.

- *Étude sur la mise en service d'un navire d'appoint rapide dans l'Est du Québec*

  L'étude, déposée en décembre 2001, a été préparée par CFoRT. Aucune décision n'a été prise quant aux possibilités de construire un nouveau navire ou d'en trouver un existant qui réponde aux besoins à combler.

2.3 Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique :	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention :	Assurer la meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services
1er objectif :	S'assurer que toute augmentation de l'offre de services ait pour conséquence de maintenir, voire d'augmenter le nombre de véhicules transportés par traversée
Indicateur	UEA (unités équivalentes automobiles) par traversée

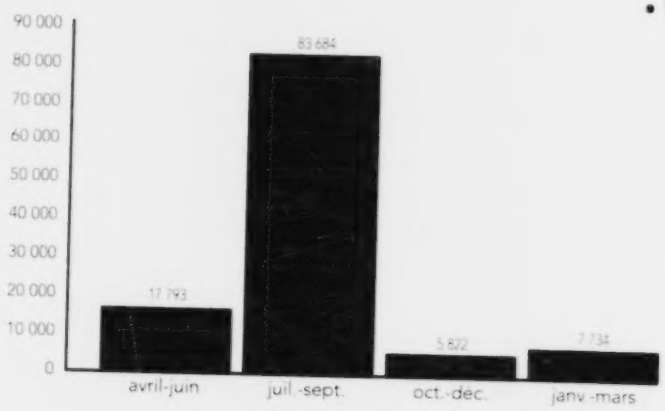
- UEA par traversée

Conformément à l'orientation du plan stratégique, la hausse de 2 % du nombre de traversées, qui est passé de 99 824 à 101 964, n'a pas entraîné de baisse du nombre d'UEA par traverse. Cet indicateur témoigne du bien-fondé de notre offre de service

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer la meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services
2e objectif	Intégrer aux tableaux de bord de la Société, d'ici 2002, le nombre de véhicules laissés sur les quais
Indicateur	Création d'un indicateur relatif aux UEA laissées sur les quais

- Nombre d'UEA laissées à quai par trimestre



- Pourcentage de traversées avec UEA laissées à quai

	avril-juin	juil.-sept.	oct.-déc.	janv.-mars
Matane–Baie-Comeau–Godbout	14,6 %	15,3 %	8,6 %	4,2 %
Île-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	2,9 %	21,7 %	1,1 %	0,1 %
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	3,5 %	6,1 %	3,1 %	3,3 %
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	9,8 %	14,8 %	3,3 %	3,8 %

Ces nouveaux indicateurs permettent d'apprécier la capacité d'adaptation de la Société face à la variation de la demande.

Quant au pourcentage des traversées avec UEA laissées à quai, la traverse île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive présente un pourcentage de 21,7 au cours du deuxième trimestre. L'analyse des données fait ressortir que cette situation préoccupante est concentrée de la mi-juillet à la mi-août lorsque l'offre de service est à deux navires.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation
1er objectif	Avoir implanté, d'ici 2002, un système informatisé de gestion des ressources humaines intégré aux autres systèmes d'information de la Société
Indicateur	État d'avancement de la mise sur pied de chaque module du système

Afin d'améliorer la cohérence et l'intégrité des données corporatives en gestion des ressources humaines et de fournir une information qui supporte adéquatement les gestionnaires, la Société a poursuivi son projet d'implantation d'un système informatisé de gestion des ressources humaines, projet qui a débuté en décembre 2000.

Au cours de l'exercice 2001-2002, la conversion des données et des renseignements sur le personnel a été réalisée et le système informatisé de gestion des ressources humaines supporte dorénavant cette base de données au lieu du système de paie. De plus, la mise sur pied des modules de gestion des avantages sociaux et des qualifications du personnel a été complétée.

L'implantation des modules de rémunération, de gestion de l'assiduité, d'affectation et de saisie de temps, de même que le développement de l'interface de paie se poursuivront au cours de l'année 2002-2003.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation
2e objectif	Favoriser la participation d'au moins 50 % des employés concernés dans la révision des processus de service à la clientèle dont les services téléphoniques de renseignements, de billetterie, etc.
Indicateur	• Diffusion d'un plan de communication et de mobilisation du personnel à l'égard de ces nouvelles méthodes de travail • Taux de participation des employés concernés aux consultations

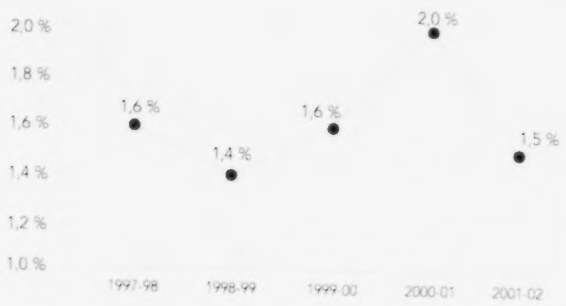
Pendant cet exercice, la direction est allée rencontrer les employés de chacune des traverses afin de leur présenter le *Plan stratégique 2001-2004*. Les questions et commentaires des employés ont été consignés et ont fait l'objet d'une édition spéciale du journal interne *L'Équipier*.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

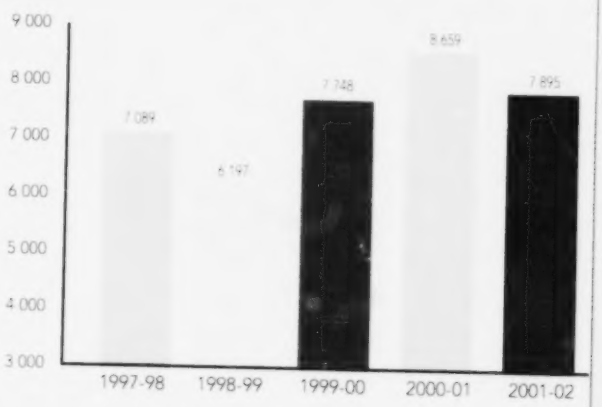
Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation
3e objectif	Accroître les compétences et l'efficacité du personnel, en consacrant à la formation des ressources avantageusement comparables aux autres entreprises du secteur maritime
Indicateur	• Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation • Heures annuelles de formation

En raison de la nature de ses opérations et de l'évolution constante de la réglementation dans le domaine maritime, la Société doit s'assurer d'avoir des employés performants et bien adaptés aux besoins de l'organisation. Le développement des ressources humaines demeure donc une priorité constante à la Société.

- Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation



- Heures annuelles de formation



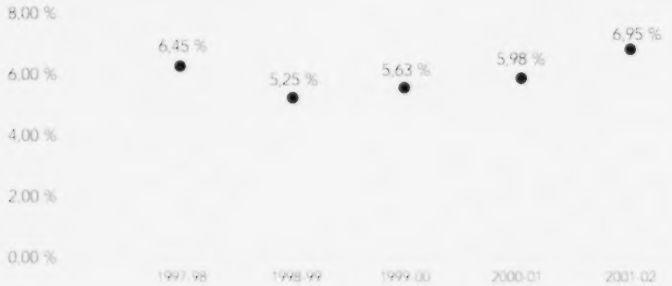
Au cours de l'année 2001-2002, ce sont plus de 314 000 $, soit 1,5 % de la masse salariale, qui furent affectés à l'ensemble des activités de formation. Les différents programmes dispensés ont représenté 7895 heures de formation, soit une moyenne de 20 heures par employé. Ces activités ont porté principalement sur la sécurité et les fonctions d'urgence en mer, l'entraînement et le maintien des compétences des officiers de navigation et des officiers mécaniciens.

Par ailleurs, la Société a maintenu son engagement dans la préparation de la relève en poursuivant son programme de bourses d'études à l'intention des étudiants de l'Institut maritime du Québec inscrits aux programmes de navigation, de génie mécanique de marine, d'architecture navale et de logistique du transport.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

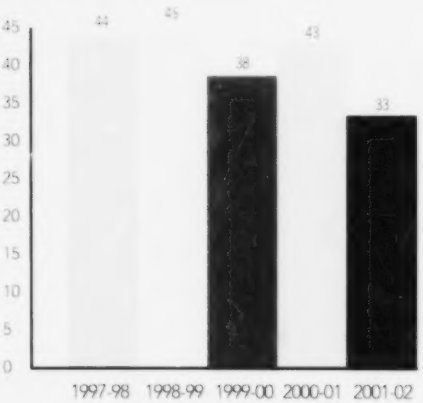
Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation
4e objectif	Assurer un milieu de travail sain et sécuritaire de façon à maintenir un taux d'absentéisme et des taux d'accidents du travail à des niveaux avantageusement comparables aux autres entreprises du secteur maritime
Indicateur	• Taux d'absentéisme • Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail

- Taux d'absentéisme



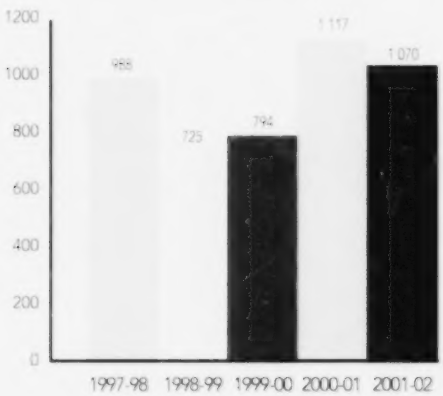
Le taux d'absentéisme s'est situé à 6,95 %, en hausse par rapport à l'année 2000-2001, où ce taux s'établissait à 5,98 %. Cette situation s'explique par une augmentation des périodes d'invalidité de longue durée qui représentent plus de 65 % des jours d'absence

- Taux de fréquence*



* Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents de travail qui surviennent par million d'heures travaillées

- Taux de gravité*



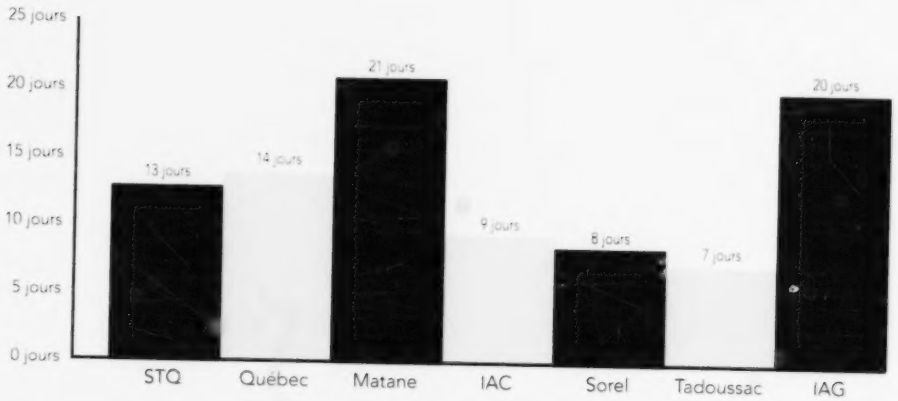
* Le taux de gravité mesure le nombre moyen de jours perdus par suite d'accidents de travail par million d'heures travaillées

Au cours de l'exercice 2001-2002, 25 accidents de travail avec perte de temps sont survenus, soit une diminution de 22 % par rapport à l'année précédente, le taux de fréquence passant de 43 à 33. Les traverses de Québec et de Matane se sont signalées par une réduction significative de 50 % de leur nombre d'accidents. Par ailleurs, le nombre de jours perdus par suite d'accidents de travail a diminué de 1,9 % par rapport au précédent exercice, le taux de gravité s'établissant à 1070.

2.4 Gestion des plaintes

Provient de la *Déclaration de services aux citoyens*

Thème	Gestion des plaintes
1er objectif	Retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement
2e objectif	Traitement des plaintes dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception d'une plainte écrite
3e objectif	Identification de la personne-ressource
4e objectif	Mise en place d'un formulaire de cueillette d'opinions
Indicateur	Délai moyen de traitement des plaintes
Cible (2001-2002)	10 jours ouvrables
Résultat (2001-2002)	13 jours ouvrables



Le formulaire *Votre opinion sur nos services* a été largement distribué dans nos gares et à bord de nos navires à partir d'avril 2001. Ce formulaire est inséré dans une enveloppe affranchie, adressée au siège social de la Société où chaque plainte est codée puis expédiée à la direction de la traverse visée. En effet, la direction de chaque traverse traite les plaintes reçues, puisque chacune est au fait des situations qui peuvent survenir. Elle peut ainsi apporter les correctifs nécessaires.

La cible de ce premier exercice n'a pas été atteinte. Le délai moyen observé a été de 13 jours ouvrables, alors que l'objectif était de 10 jours ouvrables. Ce résultat est attribuable, d'une part, au processus d'implantation du système et, d'autre part, aux délais trop longs constatés aux traverses de Matane, de l'île aux Grues et de Québec.

Au total, 248 plaintes ont été reçues et traitées. C'est la traverse Québec-Lévis qui a reçu le plus grand nombre de plaintes, soit 70. Cela s'explique par sa clientèle majoritairement piétonnière qui a un accès plus facile au présentoir du formulaire *Votre opinion sur nos services* et par les nombreux clients qui la fréquentent quotidiennement.

3. FAITS SAILLANTS

3.1 Ressources humaines

Au cours de l'exercice 2001-2002, l'effectif total de la Société est passé à 401 employés (en équivalents temps complet), en hausse de 3,9 % en raison de l'ajout de préposés à l'embarquement à la traverse de Tadoussac, des augmentations du service aux traverses de Sorel et de Tadoussac et des responsabilités supplémentaires assumées par le service de génie à la suite du transfert des quais et des infrastructures du gouvernement fédéral à la Société. Par ailleurs, la masse salariale a atteint 20,9 millions de dollars.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ

(en équivalents temps complet)

	2000-2001	2001-2002
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	55	57
Québec-Lévis	93	90
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	40	42
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	62	70
Matane–Baie-Comeau–Godbout	89	88
Entretien et réparation	21	24
Siège social	26	30
Total	**386**	**401**

Le personnel de la Société s'est encore distingué cette année par l'indice de satisfaction qu'il récolte dans les sondages effectués annuellement auprès de notre clientèle. En effet, alors que le niveau sommaire de satisfaction s'établit à 8,5 pour l'ensemble de la Société, la satisfaction envers le personnel de la Société est de 9,2, soit le niveau le plus élevé de tous les éléments des sondages. Ces résultats témoignent de la préoccupation constante et de l'engagement des employés à l'égard du service à la clientèle.

Nathalie Laroche

Les représentants de chacune des traverses à l'occasion de la soirée du 30e anniversaire de la Société :

Capitaine Pierre Lafrance, traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

M. Michel Dumais, traverse Québec-Lévis

Capitaine Paul-Gérard Guertin, traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola

Mme Pierrette Côté, Atelier 85

M. Yvon Dufour, traverse île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

M. Jacques St-Pierre, traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

M. Richard Gaudreault, traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

Les conventions collectives avec le Syndicat international des marins canadiens aux traverses de l'île aux Coudres, Tadoussac et Matane ont été renouvelées jusqu'au 30 juin 2003. Toutefois, pendant la période des négociations qui a précédé l'entente de principe, les opérations à la traverse de Matane ont été perturbées par des arrêts de travail, les 28 mai et 14 juin 2001, tandis que des services essentiels ont été maintenus à cette traverse entre le 28 juin et le 6 juillet 2001.

3.2 Exploitation

➢ La flotte

La flotte de la Société des traversiers du Québec est composée de onze navires dont sept demeurent actifs à longueur d'année, trois agissent comme navires de relève, en remplacement de navires en réparation, ou comme navires d'appoint, pour seconder un navire régulier en période estivale, et finalement un navire est en service à la traverse île aux Grues-Montmagny d'avril à décembre. Tous les traversiers sont en excellente condition, grâce à un programme de maintenance continu et au suivi minutieux par les équipes d'entretien.

- **Utilisation des navires**

Relativement aux principaux mouvements des navires, le *N.M. Radisson* a été utilisé comme navire de relève à la traverse Québec-Lévis et comme navire d'appoint pendant la période estivale à la traverse l'île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive. Afin de favoriser le transport des grains récoltés sur la rive nord et mis en silo à Sorel sur la rive sud, le service du *N.M. Lucien-L.* a été prolongé de trois semaines en novembre.

Le *N.M. Félix-Antoine-Savard,* affecté à la traverse de Matane au cours des trois derniers étés, a été mis en service pendant la saison estivale 2001 à la traverse de Tadoussac en raison d'une diminution de la demande à Matane. Comme troisième navire à la traverse de Tadoussac, le *N.M. Félix-Antoine-Savard* a permis de bonifier la fréquence des départs, qui est passée de 20 à 13 minutes.

Afin de compenser l'absence d'un deuxième navire à la traverse de Matane, des traversées additionnelles sur un horaire de 24 heures ont été effectuées par le *N.M. Camille-Marcoux* en introduisant des tarifs réduits de 25 ou 50 % sur les traversées de nuit afin d'inciter les utilisateurs à sélectionner ces traversées.

- **Cales sèches et améliorations majeures**

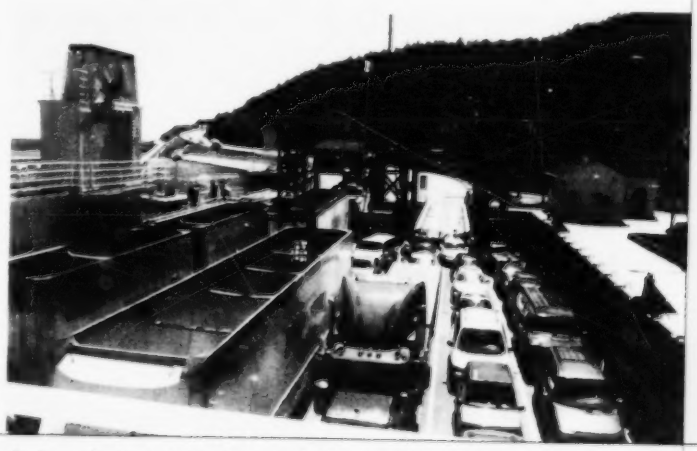
Tous les quatre ans, une mise à sec de la coque submergée des navires s'impose pour vérifier et réparer, si nécessaire, les éléments mécaniques comme le gouvernail et les hélices de propulsion. La coque est nettoyée et les soudures vérifiées et reprises, s'il y a lieu. Elle est finalement recouverte d'une peinture à base d'époxy afin de protéger l'acier et d'obtenir une surface de glissement très lisse.

Quatre navires ont été mis en cale sèche en cours d'année, soit le *N.M. Radisson, le N.M. Armand-Imbeau, le N.M. Félix-Antoine-Savard* et *le N.M. Camille-Marcoux.*

Parmi les améliorations majeures, un propulseur latéral de poupe a été installé sur le *N.M. Félix-Antoine-Savard* afin de réaliser des manœuvres plus rapides de départ et d'arrivée aux quais de Tadoussac et de Baie-Sainte-Catherine. Six grosses chaloupes ont été remplacées par un système de chute et de radeaux pneumatiques permettant une évacuation plus rapide sur le *N.M. Camille-Marcoux.*

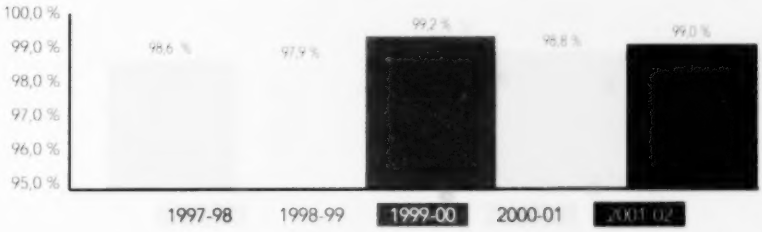
- **Les traversées**

Le nombre de traversées est passé de 99 824 à 101 964; la hausse est principalement due à l'augmentation de l'offre à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine en été.



Nathalie Larouche

Chargement du N.M. Armand-Imbeau au quai de Baie-Sainte-Catherine



La compilation de traversées réussies par rapport à celles prévues montre la fiabilité des services. Cette année, le taux de réussite s'établit à 99,0 %

- **Projet l'*Escale***

À l'occasion des 4e Jeux de la Francophonie tenus à Ottawa–Hull en juillet 2001, le ministère des Relations internationales (MRI) avait choisi le bateau l'*Escale* pour remplir sa mission d'accueil.

Ce ministère avait d'abord confié à la Société le mandat d'étude de faisabilité d'un tel projet et, par la suite, la réalisation des travaux nécessaires pour faire de ce navire un lieu d'accueil original, sympathique et confortable. L'équipe de la division maritime a donc pris la responsabilité de ce projet.

Le navire a été remorqué de Saint-Marc-sur-Richelieu à Québec pour des travaux à l'Atelier 85, puis à Hull, où il est demeuré accosté du 5 au 24 juillet pour être finalement ramené à son port d'origine.

Avec ce projet, la Société des traversiers du Québec a fait valoir, une fois de plus, son expertise et le rôle qu'elle entend jouer dans le domaine maritime.

Nathalie Laroche

Départ de l'Escale à destination de Hull escorté par deux remorqueurs

➢ Infrastructures terrestres

- **Travaux de dragage**

Les travaux de dragage aux quais de l'île aux Grues, de l'île aux Coudres et de Rivière-du-Loup ont été effectués à l'été 2001. Au regard du dragage de Rivière-du-Loup, la Société a dû obtenir un décret d'exclusion du gouvernement du Québec, car les audiences publiques du BAPE (Bureau d'audiences publiques sur l'environnement) pour ce site se sont déroulées à l'automne 2001.

- **Quai de Rivière-du-Loup**

Les études préliminaires pour la reconstruction du quai de Rivière-du-Loup ont commencé en mai 2001 et se poursuivront jusqu'en mars 2004. Ces études comprennent, entre autres, les analyses techniques et économiques des différents scénarios de reconstruction analysés ainsi que l'étude d'impact de la solution retenue.

- **Quai de Godbout**

Les travaux de réparation de la face nord du quai de Godbout se sont poursuivis pendant l'été et ont été terminés à l'automne 2001 comme prévu.

La structure du quai de palplanche supportant la culée de la rampe d'embarquement a dû être solidifiée temporairement. Des travaux de réparation d'urgence sont planifiés pour 2002.

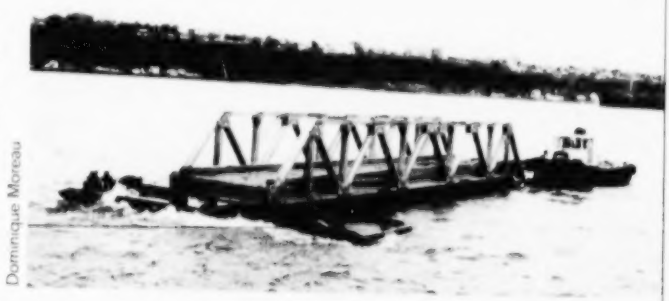
- **Quais de Tadoussac et de Baie-Sainte-Catherine**

Les massifs de béton des rampes d'embarquement ainsi que les panneaux défenses ont été réparés au printemps et à l'été 2001.

La construction du prolongement du quai de Tadoussac s'est déroulée comme prévu. L'ajout d'un troisième traversier n'a pas nui au déroulement des travaux.

- **Quais de Québec et de Lévis**

Les rampes d'embarquement automobile des quais de Québec et de Lévis ont été remplacées à l'automne 2001. Ces rampes avaient un problème de corrosion probablement causé par l'utilisation d'un acier inapproprié. Ces rampes avaient été installées lors de la reconstruction des quais dans les années 70.



Dominique Moreau

Arrivée de la rampe pour véhicules à l'embarcadère de Québec

- **Quai de Montmagny**

La culée de la rampe de Montmagny a été relevée d'environ deux mètres. Ces travaux devraient permettre de commencer l'exploitation du traversier avec certaines restrictions plus tôt au printemps, car les poutres de la rampe d'embarquement ne seront plus emprisonnées dans la glace.

- **Siège social**

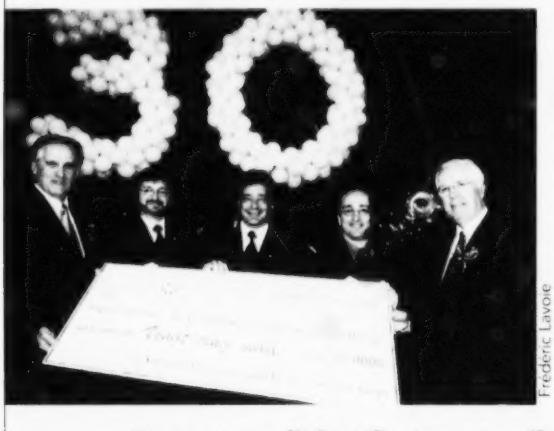
Cette année, la direction a cherché à résoudre son problème de manque d'espace pour les employés du siège social. Après avoir évalué certains projets d'agrandissement, c'est finalement la construction d'un nouvel édifice près du Vieux-Port de Québec qui s'est avérée le plus réaliste. Le déménagement dans le nouveau bâtiment est prévu pour l'année 2003. La Société désire ainsi réunir l'ensemble de ses cadres, professionnels et personnel de soutien dans un même lieu.

3.3 Communication et service à la clientèle

- **30e anniversaire de la Société des traversiers du Québec**

Le 4 juin 2001 marquait le 30e anniversaire de la Société. Cet événement a été souligné à bord de nos navires en présence de nos clients. À l'automne, des fêtes régionales ont permis de mettre en valeur l'excellent travail accompli au fil des ans par les employés des différentes traverses.

Au printemps 2002, la Société a organisé à Québec une grande Soirée du 30e anniversaire qui a réuni 350 partenaires et fournisseurs. Cette soirée a été une grande réussite à tout point de vue. Les bénéfices de cet événement, qui ont atteint 25 000 $, ont été remis à la Fondation de l'Institut maritime du Québec. Cette Fondation offre des bourses à des étudiants afin d'assurer une relève qualifiée dans le secteur maritime.



Frederic Lavoie

Remise des bénéfices de la soirée du 30e anniversaire de la Société à la Fondation de l'Institut maritime du Québec :

M. Jacques Baril, ministre délégué aux Transports et à la Politique maritime

M. Gaétan Boivin, directeur de l'Institut maritime du Québec

M. Denis Bélanger, président de la Fondation de l'Institut maritime du Québec

M. Michel Tosini, président d'honneur de la levée de fonds 2001-2002

M. Jean-Yves Gagnon, président-directeur général

- **Programme d'identification visuelle**

La Société a dû s'adapter aux multiples changements d'identification visuelle qui ont eu lieu en cours d'année. Dès que la version définitive a été rendue disponible, la Société s'est affairée à corriger les éléments qui comportent son ancien logo à caractère maritime. Les publicités respectent toutes les nouvelles normes. Les panneaux sur les emplacements de nos gares sont mis à jour selon un plan de remplacement. Au cours du prochain exercice, le site Internet sera modifié de même que les pièces identifiées des uniformes des employés afin de répondre aux normes du programme.

Nathalie Laroche

Salon Vacances-Loisirs d'été de Montréal :

Capitaine Alain Frongillo, Mme Geneviève Cantin, M. Jean Cantin et Mme Luce Desgagnés

- **Partenariats et relations publiques**

La STQ privilégie l'envoi de communiqués aux médias et à ses partenaires afin de faire connaître les modifications ponctuelles de ses services de traversiers.

Dans toutes les régions où elle exploite des services de traversiers, la Société a souligné certains événements par des ajouts de traversées, de la commandite, l'émission de laissez-passer promotionnels ou par le pavoisement et l'animation à bord des navires.

La Société a fait connaître ses services dans cinq expositions tenues à Montréal, Québec, Rimouski et Saint-Georges de Beauce.

En mai, à l'occasion d'une conférence de presse à Rivière-du-Loup, monsieur Jacques Baril, ministre délégué aux Transports et à la Politique maritime, est venu annoncer le début des études préparatoires à la construction d'un nouveau quai à cette traverse. En mars, à bord du *N.M. Alphonse-Desjardins* de la traverse Québec-Lévis, monsieur Baril a annoncé les travaux de modernisation des *N.M. Alphonse-Desjardins et N.M. Lomer-Gouin*. Ces travaux qui concernent le salon des passagers, la timonerie, et l'ajout de compartiments mécaniques et d'un propulseur d'étrave s'effectueront de l'automne 2002 au printemps 2003.

- **Publicité et publications**

La Société concentre la majeure partie de ses placements publicitaires dans les hebdos et les radios des régions où elle assure des services de traversiers. Chaque année, elle renouvelle sa publicité dans les guides à large diffusion des neuf associations touristiques régionales (ATR) dont elle est membre. Elle publie également ses services dans de nombreux guides de vacances qui s'adressent à une clientèle québécoise, canadienne, américaine et parfois internationale.

En avril 2001, la Société a rendu public sa *Déclaration de services aux citoyens*. Ce document présente la mission, les engagements et les coordonnées des différentes traverses. Sous forme d'affiche, elle est présente dans tous les navires de la STQ, à l'intérieur de ses gares et de ses bureaux administratifs. Le dépliant *Déclaration de services aux citoyens* a également été conçu et distribué aux clients.

Le document corporatif a été mis à jour selon les modifications survenues en cours d'année.

Les dépliants propres à chacune des traverses sont encore les outils les plus utilisés pour renseigner les clients potentiels. Ils sont largement distribués à l'occasion des salons promotionnels, dans les bureaux d'information touristique et dans les commerces près de nos traverses.

Le *Plan stratégique 2001-2004* a été publié de même qu'un dépliant synthèse qui présente ce plan sous forme de tableau synthèse.

Toutes ces publications peuvent être consultées sur le site Internet de la Société.

- **Site Internet**

Le site Internet a doublé son achalandage par rapport au précédent exercice. En moyenne, 231 sessions quotidiennes ont été enregistrées donnant lieu à 606 impressions par jour. La page qui renseigne sur la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout est la plus consultée.

La Société reçoit plusieurs centaines de commentaires et demandes d'information par courriel. La personne responsable du site répond à la majorité de ces demandes dans un délai de deux jours ouvrables. Toutefois, les plaintes reçues par courriel pour une traverse en particulier sont transmises aux traverses en question pour y être traitées.

3.4 Administration et finances

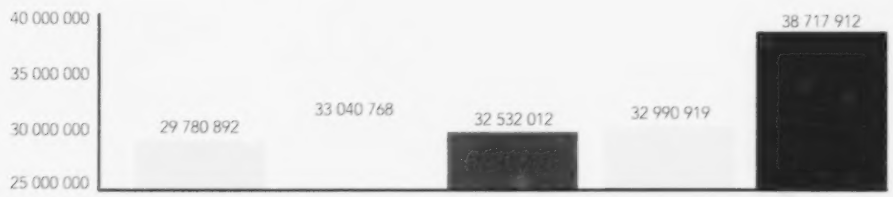
➢ Sommaire

L'exercice financier 2001-2002 présente une hausse des dépenses de 4,2 %. Si l'on élimine les dépenses d'amortissement et les frais financiers, on obtient une augmentation de 11,6 % des dépenses, soit 4 221 000 $. Pour leur part, les revenus totaux ont diminué de 0,9 %. La perte avant les participations gouvernementales est passée de 39 665 054 $ à 41 988 479 $, c'est-à-dire une augmentation de 5,9 %. En déduisant de cette perte les participations gouvernementales à l'acquisition d'immobilisations, on obtient la perte avant les participations gouvernementales au fonctionnement.

PERTE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES AU FONCTIONNEMENT

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002[1]
	$	$	$	$	$
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	2 370 014	3 081 252	2 290 457	2 529 148	2 605 909
Québec-Lévis	5 522 859	4 495 424	4 207 680	4 646 056	4 752 665
Île aux Grues-Montmagny	815 137	658 892	1 021 266	739 508	1 139 150
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	5 657 617	5 502 854	5 507 765	4 538 847	6 017 940
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon[2]	1 167 689	1 314 287	1 384 074	1 640 951	1 684 621
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	8 550 931	10 544 185	9 951 903	11 224 564	12 984 701
Matane–Baie-Comeau–Godbout	2 925 911	4 126 051	4 875 703	4 587 767	6 422 789
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	128 091	130 283	136 843	149 445	155 140
Frais non imputés [3]	2 642 643	3 187 540	3 156 321	2 934 633	2 954 997

Pour l'ensemble



(1) Les participations gouvernementales à l'acquisition d'immobilisations, au montant de 3 270 567 $, ont été déduites de la perte.

(2) L'opérateur privé, la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon ltée, a reçu une rémunération de 587 872 $ pour son contrat de services en 2001-2002. La perte comprend également les dépenses payées directement par la Société, attribuables en majorité aux infrastructures terrestres.

(3) Les frais non imputés représentent les coûts du *N.M. Félix-Antoine-Savard* lorsqu'il n'est pas en service.

• Les dépenses

L'augmentation ajustée des dépenses de 11,6 % est une résultante d'écarts négatifs et positifs en raison principalement des postes touchant la masse salariale, les contrats d'exploitation, le carburant, l'entretien et la réparation des navires et des quais, les honoraires professionnels ainsi que les autres frais d'exploitation et d'administration.

La masse salariale, qui totalise 20 927 000 $, augmente de 1 597 000 $, soit 8,3 % en comparaison du dernier exercice. Les raisons principales qui expliquent cette importante hausse sont :

- les augmentations salariales de 2,5 % pour tous les employés;
- l'augmentation des paiements de prestation d'assurance-salaire par suite de l'accroissement des employés en invalidité de longue durée;
- l'embauche de préposés à l'embarquement à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine pour le contrôle des marchandises dangereuses et afin d'obtenir l'accréditation au système de gestion de sécurité (ISM);
- la mise en service d'un troisième navire à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine pour la période estivale;
- les salaires payés pour la cale sèche du *N.M. Camille-Marcoux* et pour les traversées supplémentaires à l'été 2001 à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout;
- le personnel embauché au service de génie à la suite du transfert des quais fédéraux;
- la prolongation de trois semaines de l'exploitation du deuxième navire à la traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola;
- les modifications aux conditions de travail du personnel d'encadrement et des ingénieurs pour faire suite aux ententes intervenues pour ces catégories de personnel dans la fonction publique.

Au regard du précédent exercice, les coûts des contrats d'exploitation pour les trois traverses administrées en partenariat avec l'entreprise privée accusent une baisse nette de 355 000 $. Un écart favorable de 372 000 $ est attribuable au contrat pour l'exploitation de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon, car la dépense annuelle reliée au remplacement des moteurs du *N.M. Trans-Saint-Laurent* a pris fin en 2000-2001. À la traverse île aux Grues-Montmagny, la prolongation du service jusqu'au 28 décembre, une première pour l'île, a fait grimper la facture de 13 000 $. Quant au contrat pour l'île d'Entrée–Cap-aux-Meules, la hausse de 4 000 $ correspond uniquement au redressement de la rémunération annuelle prévue au contrat.

Le coût du carburant est inférieur de 747 000 $ et la consommation est passée de 10 840 000 litres à 10 384 000, soit 456 000 litres de moins que l'an dernier. Les deux traverses où l'on retrouve un écart significatif sont celle de Matane–Baie-Comeau–Godbout avec une baisse de 647 000 litres, à la suite de la perte d'un client industriel en milieu d'année, l'an dernier, et par le retrait du deuxième navire à l'été 2001, et celle de Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine avec une hausse de 359 000 litres due à la mise en service d'un troisième navire à l'été et à l'augmentation du nombre de traversées. Quant aux prix, rappelons qu'ils sont ajustés tous les mois selon un indice déterminé au contrat. Il y a eu neuf baisses de prix et trois hausses au cours de l'exercice, de sorte que les prix au 31 mars 2002 sont inférieurs de 0,112 $ le litre au prix du début de l'exercice.

C'est au navire *N.M. Camille-Marcoux*, attitré à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, que l'on doit l'augmentation de 1 159 000 $ au poste entretien et réparation des navires. En plus de la réparation non prévue de l'un de ses moteurs en février 2001, le *N.M. Camille-Marcoux* est allé en cale sèche. Ce navire étant plus imposant et complexe sa cale sèche est toujours plus onéreuse.

En ce qui concerne l'entretien et la réparation des quais, la hausse de 1 730 000 $, dont seulement 417 000 $ sont imputables au transfert des quais fédéraux, provient des travaux majeurs effectués, soit :

- la réfection des rampes des automobiles à Québec et à Lévis;
- les travaux de renforcement de la face nord du quai à Godbout;
- le rehaussement de la culée de la rampe d'embarquement au quai de Montmagny;
- la réparation des massifs d'accostage et des panneaux de défense à Tadoussac et à Baie-Sainte-Catherine.

L'augmentation de 612 000 $ au poste honoraires professionnels est en grande partie attribuable au quai de Rivière-du-Loup. Elle comprend les honoraires du service environnemental durant le dragage et les études préparatoires à la reconstruction du quai.

En ce qui a trait aux autres frais d'exploitation et d'administration, les 225 000 $ d'écarts défavorables sont répartis dans plusieurs postes distincts.

DÉPENSES PAR TRAVERSE

	$	%
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	5 838 336	11,3
Québec-Lévis	7 657 930	14,8
Île aux Grues-Montmagny [1]	1 150 023	2,2
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	6 065 113	11,7
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon [1]	1 688 839	3,3
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	13 067 121	25,3
Matane–Baie-Comeau–Godbout	13 159 567	25,4
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules [1]	155 140	0,3
Frais non imputés	2 954 997	5,7
	51 737 066 [2]	**100,0**

(1) En vertu d'ententes de services avec trois transporteurs maritimes, les revenus 2001-2002 provenant des services de traversiers entre île aux Grues-Montmagny (5 595 $), Rivière-du-Loup–Saint-Siméon (4 781 995 $) et île d'Entrée–Cap-aux-Meules (20 904 $) sont appliqués aux dépenses qui s'y rapportent.

(2) Des participations gouvernementales de 3 270 567 $ à l'acquisition d'immobilisations ont été déduites des dépenses.

- **Les revenus**

Les revenus qui proviennent de la tarification ont augmenté de 99 000 $, se chiffrant à 12 531 000 $, soit 0,9 % de plus que l'an dernier. La Société anticipait des revenus de 13 000 000 $, étant donné la hausse de tarification entrée en vigueur le 1er avril 2001. Les traverses Québec-Lévis et Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola ont augmenté leur achalandage et obtenu les résultats escomptés.

Cependant, la mauvaise performance de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, qui fournit plus de la moitié des revenus de la Société, a presque annulé ces bons résultats pour les raisons suivantes :

- la situation économique sur la Côte-Nord dans le marché autant de l'acier que du bois, amenant des fermetures d'usine, du chômage et par conséquent une baisse de l'utilisation du traversier par les travailleurs;
- les rabais de 25 % et de 50 % accordés sur les traversées de nuit pour diminuer les effets de l'absence du *N.M. Félix-Antoine-Savard;*
- l'annulation de trente-deux traversées pour cause de grève en mai, juin et juillet;
- la perte d'un client industriel majeur.

Les autres revenus ont diminué de 31,4 % et totalisent 488 000 $. Ils comprennent principalement les revenus provenant des distributeurs automatiques, de concession alimentaire, de l'affichage publicitaire, des intérêts sur les dépôts bancaires, des profits ou pertes sur la vente d'actifs et des droits d'amarrage. La baisse de 223 000 $ s'explique par la baisse des taux d'intérêt qui a limité les revenus sur les dépôts bancaires.

REVENUS PAR TRAVERSE

	$	%
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	3 232 427	24,8
Québec-Lévis	2 905 265	22,3
Île aux Grues-Montmagny	10 873	0,1
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	47 173	0,4
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	4 218	–
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	82 420	0,6
Matane–Baie-Comeau–Godbout	6 736 778	51,8
	13 019 154	**100,0**

➢ Taux d'autofinancement

Cet indicateur mesure la rentabilité en comparant les revenus aux coûts.

	1997-1998 %	1998-1999 %	1999-2000 %	2000-2001 %	2001-2002 %
Pour l'ensemble	**34,2**	**33,7**	**35,1**	**35,0**	**31,5**
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	52,8	47,9	57,7	54,9	55,4
Québec-Lévis	26,9	35,1	38,1	36,5	37,9
Île aux Grues-Montmagny (1)	1,0	1,0	0,4	2,4	1,4
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	0,3	0,5	0,7	7,8	0,8
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon (1)	78,8	76,6	76,3	72,2	74,0
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	0,6	0,7	0,1	1,0	0,6
Matane–Baie-Comeau–Godbout	68,4	68,4	59,9	61,0	51,2
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules (1)	10,4	10,2	11,0	9,3	11,9

(1) Les revenus provenant des traverses gérées avec la participation de l'entreprise privée sont ajoutés aux dépenses nettes aux fins de calcul des indicateurs de rendement.

L'augmentation des dépenses commentée précédemment, dont 1 016 000 $ pour les dix quais transférés du gouvernement du Canada, a fait chuté le taux d'autofinancement de 35 % à 31,5 %. Ce taux, qui s'était maintenu aux environs de 35,0 % au cours des cinq dernières années, ne pourra revenir à ce niveau, car le vieillissement des navires et des infrastructures fera en sorte que les dépenses d'entretien et de réparation ne pourront diminuer.

- **Participation gouvernementale recouvrable**

Au 31 mars 2002, la participation gouvernementale recouvrable accumulée totalise 24 430 748 $. Cette participation représente l'écart entre, d'une part, la somme des dépenses d'intérêt encourues sur les emprunts et de l'amortissement sur les immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement reçues pour permettre les versements sur ces emprunts. Lorsque les subventions reçues pour les versements des emprunts seront supérieures aux dépenses d'intérêt et d'amortissement des immobilisations, l'excédent viendra réduire la participation gouvernementale recouvrable.

- **Avoir déficitaire**

L'avoir déficitaire est la conséquence de la transaction du 31 mars 1993 où la STQ a acheté du ministère des Transports du Québec les quais et les gares de ses traverses pour un montant de 25 551 410 $, payable à demande. Antérieurement, les actifs de la Société étaient acquis par donation, de telle sorte que l'amortissement était compensé par un revenu correspondant. Dans le cas des actifs acquis en mars 1993, aucun revenu ne vient compenser leur amortissement, puisqu'ils n'ont pas été donnés à la STQ, mais bien vendus. Au 31 mars 2002, l'amortissement accumulé sur ces immobilisations de 9 590 150 $ et la radiation des livres de 735 700 $ d'immobilisations acquises lors de cette transaction font partie du déficit de la Société.

4. APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

4.1 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

La politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française. Celle-ci tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne et tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications.

Le site Internet de la Société est unilingue français et la majorité des textes qu'il contient sont soumis à la révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder de façon distincte à une version anglaise du site.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, en sus de produire auprès de l'Office de la langue française une mise à jour de son plan de francisation de ses systèmes informatiques, la STQ prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est portée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la STQ. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

4.2 Code de déontologie des membres du conseil d'administration

Le 11 décembre 1998, le conseil d'administration de la Société a adopté le *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration,* conformément à l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. N-30), lequel est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Le Code est présenté à l'annexe I.

Au cours de l'année 2001, aucune déclaration relative à des objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général. Pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

4.3 Déclaration de services aux citoyens

Le 30 mars 2001, le conseil d'administration de la Société a adopté la *Déclaration de services aux citoyens,* conformément à l'article 6 de la Loi sur l'administration publique, laquelle est entrée en vigueur le 1er avril 2001. La Déclaration est présentée à l'annexe II.

■ SECTION I — PASSAGERS TRANSPORTÉS

Traverses exploitées par la Société

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	865 264	896 515	906 884	874 644	879 373
Québec-Lévis	1 377 630	1 606 919	1 632 954	1 518 234	1 601 178
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	584 173	594 026	623 377	601 092	627 149
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	1 777 992	1 902 874	1 998 843	1 990 854	1 872 034
Matane–Baie-Comeau–Godbout	231 534	228 517	231 205	226 241	216 116
Somme partielle	**4 836 593**	**5 228 851**	**5 393 263**	**5 211 065**	**5 195 850**

Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Île aux Grues–Montmagny	44 105	51 468	54 756	54 851	63 280
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	183 810	175 666	178 400	171 694	179 578
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	4 811	4 586	4 985	4 558	6 130
Somme partielle	**232 726**	**231 720**	**238 141**	**231 103**	**248 988**

TOTAL	**5 069 319**	**5 460 571**	**5 631 404**	**5 442 168**	**5 444 838**

% des passagers par traverse

% des passagers tarifiés/gratuits

■ SECTION II — BICYCLETTES TRANSPORTÉES

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	15 932	11 208	19 673	17 046	16 076
Québec-Lévis	50 038	61 003	78 505	65 091	83 155
Île aux Grues-Montmagny	3 785	5 258	5 788	4 347	5 039
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	4 653	5 543	4 700	4 576	4 515
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	526	530	402	452	471

TOTAL	**74 934**	**83 542**	**109 068**	**91 512**	**109 256**

■ SECTION III — VÉHICULES TRANSPORTÉS CONVERTIS EN UNITÉS ÉQUIVALENTES AUTOMOBILES (UEA) *

Traverses exploitées par la Société

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	439 149	473 483	500 781	474 643	488 443
Québec-Lévis	200 710	248 589	242 079	237 990	251 872
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	271 523	280 973	292 702	278 897	291 090
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	1 149 470	1 207 645	1 295 705	1 294 063	1 306 119
Matane–Baie-Comeau–Godbout	115 254	127 175	124 600	117 785	105 567
Somme partielle	**2 176 106**	**2 337 865**	**2 455 867**	**2 403 378**	**2 443 091**

Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Île aux Grues-Montmagny	16 833	17 440	18 145	18 387	18 589
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	79 886	78 077	82 228	75 260	77 899
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	-	-	-	12	3
Somme partielle	**96 719**	**95 517**	**100 373**	**93 659**	**96 491**
TOTAL	**2 272 825**	**2 433 382**	**2 556 240**	**2 497 037**	**2 539 582**

*** Unités équivalentes automobiles (UEA)**

Motocyclette, motoneige	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2,0 automobiles
Camion-remorque	4,0 automobiles
Train routier	5,0 automobiles
Autobus	3,0 automobiles
Remorque	
Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale)	1,0 automobile
Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres	2,0 automobiles
Autres	1,0 automobile

% des véhicules motorisés par traverse

% des véhicules motorisés tarifiés/gratuits

SOREL–SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA

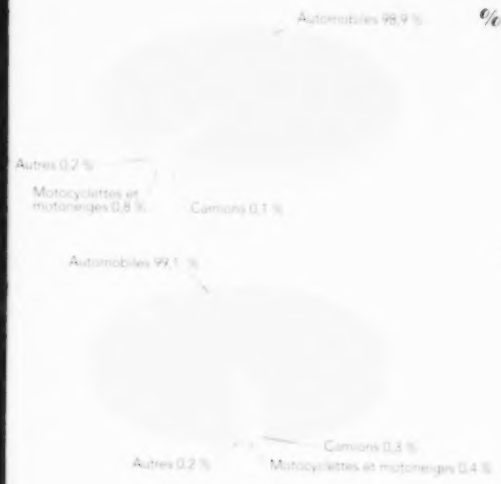
% des véhicules motorisés

% de l'espace occupé

Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	401 300	401 300
Camions	22 555	45 175
Motocyclettes et motoneiges	17 256	8 627
Autobus	136	408
Autres	23 371	32 933
Total	**464 618**	**488 443**

QUÉBEC–LÉVIS



% des véhicules motorisés

% de l'espace occupé

Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	249 691	249 691
Camions	327	654
Motocyclettes et motoneiges	1 922	961
Autobus	20	60
Autres	506	506
Total	**252 466**	**251 872**

ÎLE AUX COUDRES–SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE

Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	266 246	266 246
Camions	6 660	16 282
Motocyclettes et motoneiges	6 786	3 394
Autobus	1 019	3 057
Autres	2 111	2 111
Total	**282 822**	**291 090**

% des véhicules motorisés

% de l'espace occupé

TADOUSSAC–BAIE-SAINTE-CATHERINE

Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	609 669	609 669
Camions	165 180	651 809
Motocyclettes et motoneiges	13 403	6 702
Autobus	5 079	15 237
Autres	22 702	22 702
Total	**816 033**	**1 306 119**

% des véhicules motorisés

% de l'espace occupé

MATANE–BAIE-COMEAU–GODBOUT

% des véhicules motorisés

% de l'espace occupé

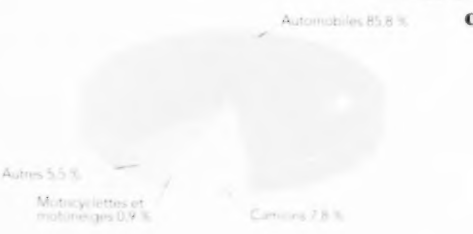
Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	71 888	71 888
Camions	9 177	29 992
Motocyclettes et motoneiges	2 349	1 176
Autobus	161	483
Autres	2 028	2 028
Total	**85 603**	**105 567**

ÎLE AUX GRUES-MONTMAGNY

% des véhicules motorisés

% de l'espace occupé



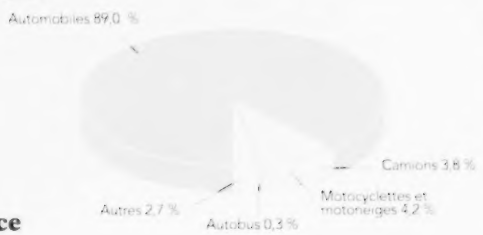
Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	15 950	15 950
Camions	722	1 444
Motocyclettes et motoneiges	333	167
Autobus	-	-
Autres	1 028	1 028
Total	**18 033**	**18 589**

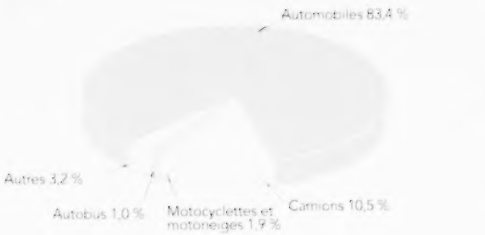
Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	64 980	64 980
Camions	2 752	8 178
Motocyclettes et motoneiges	3 041	1 519
Autobus	251	753
Autres	2 011	2 469
Total	**73 035**	**77 899**

% des véhicules motorisés



% de l'espace occupé



■ SECTION IV — LES TRAVERSÉES EN 2001-2002

Traverses exploitées par la Société

	Prévues	Effectuées[1]	Annulées[2]	Supplémentaires	% de réussite[3]	Distance parcourue (en km approx.)
Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	20 784	20 870	-	86	100,0	33 000
Québec-Lévis	25 184	25 140	119	75	99,5	25 000
Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	10 558	10 770	4	216	100,0	40 000
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	40 176	39 912	716	452	98,2	64 000
Matane–Baie-Comeau–Godbout	1 542	1 548	42	48	97,3	90 000
Somme partielle	**98 244**	**98 240**	**881**	**877**	**99,1**	**252 000**

Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

	Prévues	Effectuées[1]	Annulées[2]	Supplémentaires	% de réussite[3]	Distance parcourue (en km approx.)
Île aux Grues-Montmagny	1 222	1 214	84	76	93,1	9 000
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	1 752	1 746	6	-	99,7	45 000
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	820	764	62	6	92,4	11 000
Somme partielle	**3 794**	**3 724**	**152**	**82**	**96,0**	**65 000**
TOTAL	**102 038**	**101 964**	**1 033**	**959**	**99,0**	**317 000**

[1] **Y compris les traversées supplémentaires occasionnées par les besoins du service.**
[2] **Les principales causes d'annulation sont les conditions climatiques ou les réparations d'urgence.**
[3] **Sans tenir compte des traversées supplémentaires.**

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion.

Jean-Yves Gagnon

Président-directeur général
Québec, le 4 juin 2002

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2002 et les états des résultats et déficit ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2002, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement apporté à la comptabilisation des traitements et avantages sociaux y afférents ainsi qu'à certaines autres dépenses et expliqué à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, CA
Québec, le 4 juin 2002

RÉSULTATS ET DÉFICIT DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

	2002	2001
DÉPENSES		
Frais d'exploitation (note 4)	**37 138 403 $**	33 329 352 $
Frais d'administration (note 5)	**3 589 204**	3 176 928
Amortissement des immobilisations	**9 710 218**	11 161 447
Frais financiers	**4 569 808**	5 140 975
	55 007 633	52 808 702
REVENUS		
Transport des véhicules	**6 688 258**	7 025 202
Transport des passagers	**5 842 586**	5 406 998
Autres (note 6)	**488 310**	711 448
	13 019 154	13 143 648
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	**41 988 479**	39 665 054
PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 7)	**40 639 655**	40 104 980
PERTE NETTE (BÉNÉFICE NET)	**1 348 824**	(439 926)
DÉFICIT AU DÉBUT	**8 652 184**	9 092 110
DÉFICIT À LA FIN	**10 001 008 $**	8 652 184 $

BILAN AU 31 MARS 2002

	2002	2001
ACTIF		(note 3)
À court terme		
Encaisse	**2 527 220 $**	2 664 673 $
Dépôt à terme	**-**	2 151 609
Débiteurs (note 8)	**1 648 192**	2 149 459
Frais payés d'avance	**113 694**	267 326
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	**1 050 922**	1 161 146
	5 340 028	8 394 213
Subvention à recevoir relative au transfert des quais fédéraux (note 12)	**-**	35 634 807
Placement de la compensation pour les quais fédéraux (note 12)	**37 770 246**	-
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	**23 379 556**	22 324 566
Immobilisations (note 10)	**91 533 161**	99 020 714
	158 022 991 $	165 374 300 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	**5 384 294 $**	6 065 705 $
Versements sur la dette à long terme (note 11)	**5 479 486**	5 149 152
	10 863 780	11 214 857
Loyers perçus d'avance	**162 000**	168 000
Dette à long terme (note 11)	**79 102 096**	84 581 582
Participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	**37 770 246**	35 634 807
Afférentes aux immobilisations (note 13)	**38 625 877**	40 927 238
	76 396 123	76 562 045
	166 523 999	172 526 484
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE (DÉFICITAIRE)		
Capital-actions (note 14)	**1 500 000**	1 500 000
Déficit	**(10 001 008)**	(8 652 184)
	(8 501 008)	(7 152 184)
	158 022 991 $	165 374 300 $

ENGAGEMENTS (note 15)
ÉVENTUALITÉS (note 20)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-Yves Gagnon

Nicole L. Bergeron

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

	2002	2001 (note 3)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
(Perte nette) Bénéfice net	**(1 348 824) $**	439 926 $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations	**9 710 218**	11 161 447
Augmentation de la participation gouvernementale recouvrable	**(944 766)**	(4 356 418)
Virement de participations gouvernementales reportées	**(4 006 648)**	(2 982 910)
Perte sur vente d'actifs	**3 623**	14 412
Diminution des loyers perçus d'avance	**(6 000)**	(6 000)
	3 407 603	4 270 457
Variations de certains éléments d'actif et de passif à court terme hors espèces et quasi-espèces :		
Débiteurs	**(163 926)**	318 469
Frais payés d'avance	**153 632**	(267 326)
Créditeurs et frais courus	**(209 340)**	1 112 159
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**3 187 969**	5 433 759
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placement à long terme	**(40 101 719)**	-
Produit de la vente de placement	**2 331 473**	-
Acquisitions d'immobilisations	**(2 700 741)**	(416 329)
Produit de la vente d'actifs	**2 382**	301 721
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	**(40 468 605)**	(114 608)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Participation gouvernementale et produits financiers connexes provenant du transfert des quais fédéraux	**40 116 286**	-
Participation gouvernementale aux immobilisations	**24 440**	1 453 382
Remboursement de la dette à long terme	**(5 149 152)**	(4 667 369)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités de financement	**34 991 574**	(3 213 987)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	**(2 289 062)**	2 105 164
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	**4 816 282**	2 711 118
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN (note 16)	**2 527 220 $**	4 816 282 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2002

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Société des traversiers du Québec est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversiers entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le Québec.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Une valeur basée sur le coût d'origine du donateur ou sur la valeur foncière municipale, ou déterminée à la suite d'une évaluation technique, a été attribuée aux immobilisations acquises par donation. Les autres immobilisations sont inscrites au coût d'acquisition, lequel comprend les intérêts encourus durant les travaux de construction ou de rénovation.

Les immobilisations sont amorties selon les méthodes et les taux suivants :

	Méthode	Taux
Quais	Solde dégressif	5 %
Bâtiments	Solde dégressif	10 %
Navires	Solde dégressif	15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

Participation gouvernementale recouvrable

La participation gouvernementale recouvrable correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des dépenses d'intérêts encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents à l'acquisition d'immobilisations et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Participations gouvernementales reportées

La contrepartie de la valeur attribuée aux biens acquis par donation et les subventions pour l'acquisition d'immobilisations sont comptabilisées comme participations gouvernementales reportées et sont virées aux résultats selon les mêmes méthodes et taux d'amortissement que les immobilisations en cause.

La subvention et les produits financiers connexes grevés d'une affectation d'origine externe aux charges d'exercices futurs sont constatés à titre de produit au cours des exercices où les charges correspondantes sont constatées.

Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Société ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. MODIFICATION D'UNE CONVENTION COMPTABLE

À compter du présent exercice, la Société comptabilise les traitements et les avantages sociaux y afférents ainsi que certaines autres dépenses qui lui procureront des avantages économiques futurs selon la méthode de la comptabilité d'exercice. De plus, afin de compenser les dépenses supplémentaires attribuables à ce changement de méthode comptable, le Gouvernement a octroyé à la Société une subvention d'opération spécifique de 1 070 000 $. L'application rétroactive de cette modification a eu pour effet d'augmenter les postes suivants des états financiers :

	2002	2001
	$	$
Perte nette	**92 569**	-
Débiteurs	**1 070 000**	1 013 959
Frais payés d'avance	**113 693**	267 326
Créditeurs et frais courus	**1 276 262**	1 281 285
Déficit	**92 569**	-

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2002	2001
Traitements et avantages sociaux	**18 211 766 $**	16 947 084 $
Contrats d'opération	**1 164 017**	1 518 883
Carburant	**3 471 925**	4 219 208
Entretien et réparation - navires	**5 833 061**	4 673 683
Entretien et réparation - quais	**3 762 963**	2 032 656
Entretien et réparation - bâtiments	**439 796**	458 418
Taxes foncières et scolaires	**849 243**	823 477
Assurances	**1 202 328**	1 102 146
Autres	**2 736 958**	2 004 460
Recouvrements des assureurs	**(533 654)**	(450 663)
	37 138 403 $	33 329 352 $

5. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2002	2001
Traitements et avantages sociaux	**2 715 206 $**	2 383 414 $
Formation du personnel	**123 700**	152 574
Papeterie et impression	**88 649**	84 956
Honoraires professionnels	**173 111**	158 123
Autres	**488 538**	397 861
	3 589 204 $	3 176 928 $

6. AUTRES REVENUS

	2002	2001
Intérêts sur dépôts bancaires	**100 463 $**	303 879 $
Intérêts sur l'ajustement de la cotisation de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	**20 137**	30 208
Droit d'amarrage	**31 700**	34 770
Stationnement et divers	**102 925**	76 152
Distributeurs automatiques et concession alimentaire	**187 391**	207 396
Affichage publicitaire	**33 869**	56 132
Location de navires	**1 000**	-
Location de locaux	**14 448**	17 323
Perte sur vente d'actifs	**(3 623)**	(14 412)
	488 310 $	711 448 $

7. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

	2002	2001
Subventions du gouvernement du Québec		
Subvention d'opération	**35 688 241 $**	32 765 652 $
Participations gouvernementales recouvrables	**944 766**	4 356 418
	36 633 007	37 122 070
Virement de participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	**1 680 847**	665 193
Afférentes aux immobilisations (note 13)	**2 325 801**	2 317 717
	4 006 648	2 982 910
	40 639 655 $	40 104 980 $

8. DÉBITEURS

	2002	2001
Secteur du transport	**199 461 $**	293 646 $
Secteur gouvernemental	**18 007**	20 442
Subvention à recevoir du ministère des Transports (note 3)	**1 070 000**	1 013 959
Subvention à recevoir relative au transfert des quais fédéraux	**-**	665 193
Réclamation d'accident à recevoir	**300 000**	-
Autres	**60 724**	156 219
	1 648 192 $	2 149 459 $

9. PARTICIPATION GOUVERNEMENTALE RECOUVRABLE

Le gouvernement s'est engagé à verser à la Société les sommes nécessaires pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur des emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

La participation recouvrable s'établit comme suit :

	2002	2001
Solde au début	**23 485 712 $**	19 129 294 $
Amortissement des immobilisations	**6 204 143**	6 681 239
Intérêts encourus sur les emprunts	**4 569 808**	4 659 943
	34 259 663	30 470 476
Participations gouvernementales reçues	**(9 829 185)**	(6 984 764)
Solde à la fin	**24 430 478 $**	23 485 712 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 11)	**59 030 172 $**	64 179 324 $
Coût non amorti des immobilisations financées à long terme (note 10)	**(35 650 616)**	(41 854 758)
	23 379 556	22 324 566
Intérêts courus sur ces emprunts	**1 050 922**	1 161 146
	24 430 478 $	23 485 712 $

10. IMMOBILISATIONS

	2002					2001
	FINANCÉES À LONG TERME (note 9)	ACQUISES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	ACQUISES PAR DONATION (note 13)	AUTRES	TOTAL	TOTAL
	$	$	$	$	$	$
COÛT						
Terrains	-	-	63 794	18 145	81 939	81 939
Quais	932 712	23 108 643	40 347 286	74 621	64 463 262	63 492 803
Bâtiments	-	1 707 067	5 236 229	718 014	7 661 310	7 639 695
Navires	92 118 186	-	29 228 708	1 922 100	123 268 994	122 213 480
Ameublement et équipement	-	-	12 738	1 770 877	1 783 615	1 698 364
Matériel roulant	-	-	-	123 149	123 149	91 346
Améliorations locatives	-	-	215 930	637 794	853 724	853 723
	93 050 898	24 815 710	75 104 685	5 264 700	198 235 993	196 071 350
AMORTISSEMENT CUMULÉ						
Quais	229 040	8 544 433	6 027 501	51 499	14 852 473	12 277 399
Bâtiments	-	1 045 717	2 534 650	416 021	3 996 388	3 591 577
Navires	57 171 242	-	27 720 595	943 661	85 835 498	79 317 992
Ameublement et équipement	-	-	5 882	1 160 229	1 166 111	1 035 402
Matériel roulant	-	-	-	70 000	70 000	81 579
Améliorations locatives	-	-	194 328	588 034	782 362	746 687
	57 400 282	9 590 150	36 482 956	3 229 444	106 702 832	97 050 636
VALEUR NETTE	35 650 616	15 225 560	38 621 729	2 035 256	91 533 161	99 020 714

11. DETTE À LONG TERME

	2002	2001
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	**25 551 410 $**	25 551 410 $
Emprunts du Fonds de financement, 8,49 %, remboursables par des versements semestriels de 1 766 415 $ échéant en juin 2011	**22 696 183**	24 207 986
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 $ échéant en janvier 2018	**32 993 620**	34 097 349
Emprunt du Fonds de financement, 5,97 %, remboursable par des versements semestriels de 749 720 $ échéant en avril 2003	**2 079 521**	3 395 597
Emprunt du Fonds de financement, 5,85 %, remboursable par des versements semestriels de 672 490 $ échéant en novembre 2002	**1 260 848**	2 478 392
	84 581 582	89 730 734
Versements échéant en deçà d'un an	**5 479 486**	5 149 152
	79 102 096 $	84 581 582 $

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit :

2003	5 479 486 $
2004	3 730 392
2005	3 288 486
2006	3 549 652
2007	3 831 756

12. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES À LA COMPENSATION FINANCIÈRE PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 $, situées sur le site des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 $ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'opération, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

	2002	2001
Solde au début	**35 634 807 $**	- $
Participation de l'exercice	**-**	36 300 000
Intérêts compensatoires reçus du ministère des Finances suite au transfert du montant de 36.3M$ le 19 avril 2001 au lieu du 19 juin 2000	**1 798 468**	-
Intérêts gagnés	**1 945 365**	-
Amortissement des escomptes (primes) sur placements	**57 886**	-
Profit sur disposition de placement	**14 567**	-
	39 451 093	36 300 000
Virement aux résultats d'un montant équivalent aux dépenses nettes des quais fédéraux	**(1 680 847)**	(665 193)
	37 770 246 $	35 634 807 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Subvention à recevoir relative au transfert des quais fédéraux	**- $**	35 634 807 $
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	**119 262**	-
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 37 242 873 $)	**37 154 106**	-
Intérêts courus à recevoir	**496 878**	-
	37 770 246 $	35 634 807 $

13. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS

	2002	2001
a) Gouvernement du Québec		
Solde au début	**6 660 660 $**	7 061 198 $
Participation de l'exercice	**24 440**	503 382
	6 685 100	7 564 580
Virement aux résultats des montants suivants :		
Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	**(598 262)**	(602 920)
Solde non amorti sur immobilisation aliénée au cours de l'exercice	**-**	(301 000)
Solde à la fin	**6 086 838**	6 660 660
b) Gouvernement du Canada		
Solde au début	**34 266 578**	155 070
Participation de l'exercice	**-**	35 525 305
	34 266 578	35 680 375
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	**(1 727 539)**	(1 413 797)
Solde à la fin	**32 539 039**	34 266 578
	38 625 877 $	40 927 238 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants :		
Terrains	**63 794 $**	63 794 $
Quais	**34 319 785**	35 119 611
Bâtiments	**2 701 579**	3 001 753
Navires	**1 508 113**	1 750 946
Ameublement et équipement	**6 856**	8 570
Améliorations locatives	**21 602**	32 398
	38 621 729	39 977 072
Solde non dépensé de la subvention à l'acquisition d'immobilisations	**4 148**	950 166
	38 625 877 $	40 927 238 $

14. CAPITAL-ACTIONS

	2002	2001
Autorisé : 100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune		
Émis et payé : 15 000 actions	**1 500 000 $**	1 500 000 $

15. ENGAGEMENTS

- La Société a signé des baux à long terme échéant en 2004 pour des locaux à la gare de Lévis et au port de Québec. Le bail pour la gare de Lévis comporte une première option de renouvellement de quinze ans et une option additionnelle de quatorze ans.

  En vertu d'ententes de services avec trois transporteurs maritimes visant à maintenir des services de traversiers, la Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle afin de payer certaines allocations ou de combler leur déficit.

  Pour l'exercice terminé le 31 mars 2002, la dépense de loyer pour les locaux s'élève à 64 133 $ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 1 164 017 $.

  Au 31 mars 2002 les engagements de la Société s'établissent comme suit :

	Baux	Ententes de services *
2003	59 868 $	1 432 000 $
2004	60 965	1 468 075
2005	31 814	1 016 411
2006	-	880 897
	152 647 $	4 797 383 $

* Basées sur une estimation de coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs

- Le 16 mai 2002, la Société a signé un contrat de 9 300 070 $ pour la modernisation des traversiers *N.M. Alphonse-Desjardins et N.M. Lomer-Gouin*. Les paiements progressifs qui seront faits à l'entrepreneur, seront financés par le biais d'emprunts temporaires, qui seront reconvertis à long terme à la fin des travaux. Comme les premiers versements pour le service de la dette devraient échoir en 2003-2004, cela n'entraînera pas d'augmentation de la subvention annuelle, car le service de la dette diminuera de 2 111 000 $ en cette année, suite à l'échéance de deux emprunts.

16. FLUX DE TRÉSORERIE

ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	2002	2001
Encaisse	**2 527 220 $**	2 664 673 $
Dépôt à terme	-	2 151 609
	2 527 220 $	4 816 282 $

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 4 680 032 $ (2001 : 5 406 325 $).

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

18. RÉGIMES DE RETRAITE

La majorité des membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comporte des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 332 791 $ (2001 : 297 095 $). Les obligations de la Société envers ce régime gouvernemental se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

19. INSTRUMENTS FINANCIERS

Les valeurs comptables des actifs et des passifs financiers à court terme constituent une estimation raisonnable de leur juste valeur en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments.

La juste valeur des dettes à long terme ne peut être estimée avec suffisamment de fiabilité compte tenu de l'absence de marché pour ce type de dette.

Au 31 mars 2001 et au 31 mars 2002, la Société avait des lignes de crédit bancaire à court terme totalisant 10 000 000 $ sur lesquelles elle n'avait prélevé aucun montant. Ces lignes de crédit sont des facilités de crédit à terme d'exploitation autorisées jusqu'au 31 juillet 2002 qui portent intérêt au taux préférentiel et ne sont pas garanties par des actifs déterminés de la Société.

20. ÉVENTUALITÉS

En décembre 2001, les municipalités de Tadoussac et Baie-Sainte-Catherine ont réclamé au ministre des Affaires municipales et à la Société des compensations de taxes pour les années 1998 à 2001 pour les quais des traversiers. De plus, la municipalité de Tadoussac a présenté à la Société un compte de taxes de 340 000 $, pour les années 2000 à 2002, relativement au quai.

De l'avis de la Société, aucun passif important ne peut résulter de ces réclamations et par conséquent aucune provision pour perte éventuelle n'a été comptabilisée.

ANNEXE I

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1.0 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Le présent code d'éthique a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Société des traversiers du Québec (ci-après appelée « la Société »), de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser l'administration et les administrateurs de la Société.

1.2 Le présent code d'éthique s'applique aux membres du conseil d'administration de la Société nommé ou désigné par décret du gouvernement, conformément à l'article 6 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) (ci-après appelée « administrateur »).

2.0 MISSION DE LA SOCIÉTÉ

La mission de la Société est d'assurer des services de traversiers sécuritaires et fiables permettant le transport des personnes, des véhicules et des marchandises, contribuant ainsi à l'essor social, économique et touristique du Québec.

3.0 VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

Les valeurs véhiculées par la Société sont le respect des personnes, l'esprit de créativité, le souci de la qualité du service et le goût du partenariat.

4.0 PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

4.1 L'administrateur est nommé pour contribuer, à l'intérieur de son mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens, et ce, dans le respect de ses valeurs.

Sa contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4.2 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (décret 824-98 du 17 juin 1998) et le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

4.3 L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4.4 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

4.5 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en était, doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

4.6 L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

L'administrateur nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

4.7 L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

4.8 L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

4.9 L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4.10 L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

4.11 L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Société.

4.12 L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

4.13 L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

4.14 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

4.15 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ou donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs de la Société ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

4.16 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

5.0 ACTIVITÉS POLITIQUES

5.1 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

5.2 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

5.3 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.4 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.5 L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 5.3 ou à l'article 5.4 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

5.6 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

5.7 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

6.0 RÉMUNÉRATION

6.1 L'administrateur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celle-ci, telle qu'elle a été définie au décret le nommant.

6.2 L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, et reçoit une rémunération quelconque ou des jetons de présence de cet autre organisme ou entreprise, doit retourner à la Société toute telle rémunération ou jeton de présence.

7.0 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

NOS ENGAGEMENTS

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- maintenir les gares et les navires propres et confortables
- respecter les horaires publiés
- informer promptement les usagers de toute modification au service
- rendre disponibles les horaires des traverses

Améliorer nos services

- mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe pré-affranchie dans toutes nos traverses

COMMENT NOUS JOINDRE

- Par courriel: stq@traversiers.gouv.qc.ca

- À nos bureaux : Société des traversiers du Québec
  109, rue Dalhousie
  Québec (Québec) G1K 9A1

- Dans nos traverses :

  Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola
  (450) 743-3258 ou (450) 836-4600

  Québec-Lévis
  (418) 644-3704 ou (418) 837-2408

  Île aux Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
  (418) 438-2743

  Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
  (418) 235-4395

  Matane–Baie-Comeau–Godbout
  (418) 562-2500 ou 1-877-562-6560 (information et réservations pour Matane)

  Île aux Grues-Montmagny
  (418) 248-6869 (d'avril à décembre)

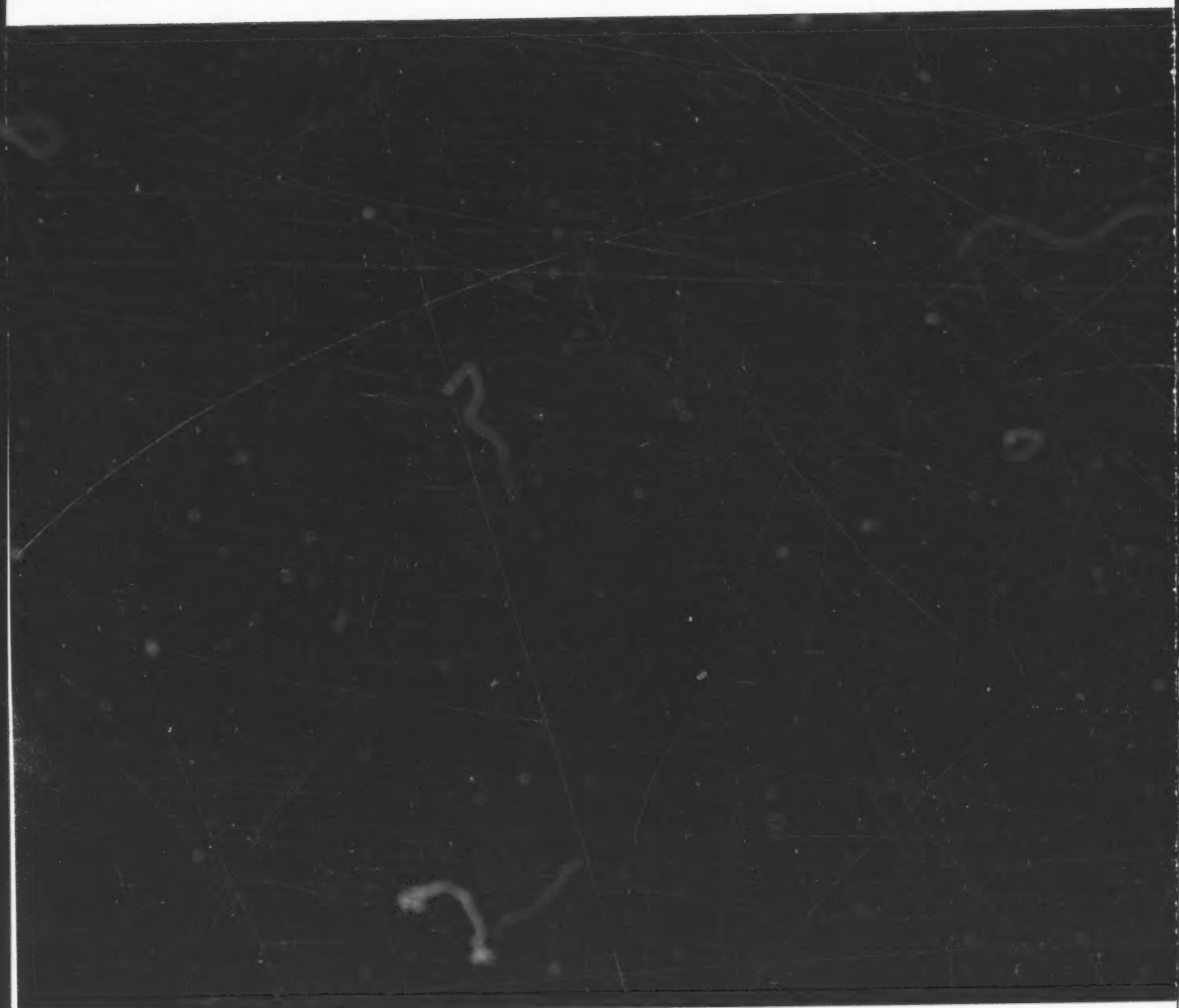
  Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
  (418) 862-5094 (du Jeudi saint au 2 janvier)

  Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
  (418) 986-5705 (de mai à décembre)

POUR CONNAÎTRE NOS HORAIRES ET NOS TARIFS

- Consultez en tout temps notre site Internet à l'adresse: www.traversiers.gouv.qc.ca
- En semaine, en téléphonant au bureau de Communication-Québec de votre région.
- Consultez nos dépliants dans les bureaux d'information touristique des régions desservies par nos services de traversiers.

Publiée le 2 avril 2001



Société
des traversiers
Québec